



TESIS - PM 147501

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SMA NEGERI 1 GEDANGAN DENGAN METODE
*SERVQUAL, KANO MODEL, DAN QFD***

SLAMET SISWANTO

NRP. 092114 5001 3004

DOSEN PEMBIMBING

Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc

DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI

BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN INDUSTRI

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

SLAMET SISWANTO

NRP. 092114 5001 3004

Tanggal Ujian : 21 Juli 2018
Periode Wisuda : September 2018

Disetujui Oleh:

1. Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, M.Sc, M.Reg.Sc. (Pembimbing)

NIP : 195908171987031002

2. Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc. (Penguji)

NIP : 195904301989031001

3. Dyah Santhi Dewi, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D. (Penguji)

NIP : 197208251998022001

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi

Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.

NIP. 195903318 1987011 001



LEMBAR PENGESAHAN

**Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

SLAMET SISWANTO

NRP. 092114 5001 3004

**Tanggal Ujian : 21 Juli 2018
Periode Wisuda : September 2018**

Disetujui Oleh:

1. Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, M.Sc, M.Reg.Sc. (Pembimbing)
NIP : 195908171987031002

2. Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc. (Penguji)
NIP : 195904301989031001

3. Dyah Santhi Dewi, S.T., M.Eng.Sc., Ph.D. (Penguji)
NIP : 197208251998022001

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi

Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.

NIP. 195903318 1987011 001

Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Gedangan dengan Metode *Servqual*, *Kano Model*, dan *QFD*

Nama mahasiswa : Slamet Siswanto
NRP : 092114 5001 3004
Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc

ABSTRAK

Pengaruh perpustakaan sekolah sangat tinggi terhadap mutu pendidikan dalam sekolah, yang mana tingkat minat baca dengan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi prestasi akademik peserta didik. Fungsi dari perpustakaan sekolah tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan non buku) namun juga perlu dimaksimalkan bagaimana upaya yang dilakukan agar fasilitas yang ada di dalam perpustakaan dapat dimaksimalkan oleh penggunaannya. Untuk memaksimalkan fungsi perpustakaan maka diperlukan manajemen perpustakaan yang memadai untuk mendukung kegiatan tersebut.

Metode yang digunakan untuk mengetahui fasilitas dan layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan kepada siswa/i adalah dengan melakukan integrasi metode *Servqual*, *Kano Model*, dan *QFD*. Penggabungan ketiga metode ini, diharapkan dapat mengisi kekurangan metode satu dengan metode lainnya. Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode *Servqual* dari 24 atribut layanan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi atribut layanan menunjukkan semua atribut layanan menghasilkan Gap yang bernilai negatif. Sedangkan untuk analisa dengan menggunakan metode *Kano Model* didapatkan 21 atribut layanan yang termasuk ke dalam kategori penting dengan rincian 10 atribut layanan termasuk kategori *Attractive*, 6 atribut layanan termasuk kategori *One Dimensional*, dan 5 atribut layanan termasuk kategori *Must Be*. Sedangkan proses integrasi metode *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam metode *House of Quality* (HOQ) menghasilkan 13 atribut *Technical Requirement* untuk memberikan prioritas perbaikan pada layanan perpustakaan.

Kata kunci: perpustakaan, *servqual*, *Kano Model*, *QFD*, perbaikan

Halama ini Sengaja Dikosongkan

Quality Analysis of Library Services in SMA Negeri 1 Gedangan by Method Servqual, Kano Model, and QFD

Student name : Slamet Siswanto
Student Identity Number : 092114 5001 3004
Supervisor : Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc

ABSTRACT

The influence of school libraries is very high on the quality of education in schools, which the level of reading interest with adequate facilities can affect the academic achievement of students. The function of the school library is not only as a storage place for library materials (books and non books) but also needs to be maximized how efforts are made so that facilities in the library can be maximized by the students. To maximize the function of the library requires adequate library management to support these activities.

The method used to know the library facilities and services that provide satisfaction to the students is to integrate the method Servqual, Kano Model, and QFD. Merging these three methods, is expected to fill the lack of one method with other methods. From the results of the study using Servqual method of 24 service attributes grouped into 5 service attribute dimensions shows all service attributes generate negative value of Gap score. While for the analysis by using Kano Model method, 21 service attributes are included in the important category with 10 service attributes in the category Attractive, 6 service attributes in the category One Dimensional, and 5 service attributes in the category Must Be. While the process of integration of Servqual and Kano Model methods into the House of Quality (HOQ) method resulted in 13 Technical Requirement attributes to provide improved priority for library services.

Keywords: library, servqual, Kano model, QFD, improvement

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Penulis tidak lupa selalu mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan karunia-Nya. Atas berkat rahmat Allah SWT penulis telah menyelesaikan Tesis yang menjadi salah satu syarat akademik pada Program Magister Manajemen Teknologi (MMT), Bidang Keahlian Manajemen Industri di Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang berjudul *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah di SMA Negeri 1 Gedangan dengan Menggunakan Metode Servqual, Kano Model, dan QFD*. Penulis tertarik melakukan penelitian tersebut karena kurangnya minat baca peserta didik siswa/siswi SMA Negeri 1 Gedangan. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan perpustakaan sekolah dapat meningkatkan minat baca siswa/siswa dan meningkatkan prestasi peserta didik tersebut.

Penelitian dalam Tesis ini tidak lepas dari peran dan bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi.
2. Bapak Prof. I Nyoman Pujawan, PhD, selaku Kepala Departemen Magister Manajemen Teknologi (MMT), Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
3. Bapak Dr. Ir. R.V. Hari Ginardi, M.Sc., selaku Kabid. I Akademik MMT-ITS.
4. Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan ide serta membimbing penulis dalam menyusun Tesis.
5. Staf akademik, Bapak dan Ibu dosen pengajar di MMT ITS, terima kasih untuk ilmu dan pelayanan yang diberikan selama ini.
6. Ibu, Ayah serta Istri Ari Hanif Istiqomah yang selalu ada dan sangat mendukung dalam penyelesaian penelitian ini.

7. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen Industri angkatan 2014, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama menempuh masa perkuliahan ini.
8. Teman-teman dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu kritik dan saran sangat diharapkan dari pembaca sebagai bentuk penyempurnaan laporan atau tulisan lainnya yang akan penulis buat. Akhir kata semoga Tesis yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 31 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	12
2.3 Metode Pengambilan Sampel.....	15
2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	18
2.4.1 Uji Validitas	18
2.4.2 Uji Reliabilitas	19
2.5 <i>Servqual</i> (Metode untuk Mengukur Kualitas Layanan)	20
2.5.1 Pengukuran <i>Servqual</i>	23
2.6 <i>Kano Model</i>	23
2.6.1 Proses Evaluasi <i>Kano Model</i>	25
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	26
2.7.1 <i>House of Quality (HOQ)</i>	27
2.8 Integrasi Metode <i>Servqual</i> , <i>Kano Model</i> , dan <i>QFD</i>	32
2.9 Posisi Penelitian	35

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	39
3. 1 Objek Penelitian.....	39
3. 2 Diagram Alir Penelitian	39
3. 3 Tahap Identifikasi Masalah.....	41
3. 4 Tahap Pengumpulan Data	41
3.4.1 Penentuan Atribut Penelitian	41
3.4.2 Penentuan Populasi dan Sampel	44
3. 5 Tahap Pengolahan Data	44
3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.5.2 Membuat kualitas layanan (<i>Servqual</i>)	45
3.5.3 Membuat Kano Model.....	45
3.5.4 Membuat Integrasi <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i> ke dalam QFD	45
3. 6 Tahap Analisis dan Interpretasi Data.....	46
3. 7 Kesimpulan dan Saran	46
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	47
4.1 Tahap Pengumpulan Data	47
4.1.1 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	47
4.1.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
4.1.3 Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner	49
4.2 Tahap Pengolahan Data	49
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.2.2 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	51
4.2.3 Pengolahan Data <i>Kano Model</i>	53
4.2.4 Penyusunan <i>House of Quality</i> (HOQ)	54
BAB 5 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	69
5.1 Identifikas Atribut Layanan	69
5.2 Gap <i>Servqual</i>	73
5.3 <i>Kano Model</i>	73
5.4 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	76
5.4.1 <i>Customer Requirement</i>	76
5.4.2 <i>Planning Matrix</i>	77
5.4.3 <i>Technical Requirement</i>	79

5.4.4	<i>Inter-Relationship</i>	80
5.4.5	<i>Technical Correlation</i>	85
5.4.6	<i>Priorities</i>	88
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		91
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		99
BIODATA PENULIS		133

Halama ini Sengaja Dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Angka Literasi di Indonesia	2
Gambar 1.2 Angka Literasi Kaum Muda di Negara-Negara Terpadat	2
Gambar 1.3 Grafik Kesadaran Terhadap Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	3
Gambar 1.4 Data siswa SMAN 1 Gedangan Sidoarjo Tahun Ajaran 2017/2018...	4
Gambar 1.5 Pengunjung Perpustakaan SMAN 1 Gedangan Sidoarjo Tahun Ajaran 2016/2017	5
Gambar 2.1 Skema kualitas pelayanan (Parasuraman, et al., 1985)	21
Gambar 2.2 <i>Kano Model</i> (Yang, 2005).....	24
Gambar 2.3 <i>House of Quality</i> (Cohen, 1995)	27
Gambar 2.4 Kerangka kerja gabungan <i>Servqual</i> dan <i>Kano Model</i>	33
Gambar 2.5 Kerangka kerja gabungan <i>Servqual</i> , <i>Kano Model</i> dan QFD	34
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	40

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Evaluasi <i>Kano Model</i>	25
Tabel 2.2 <i>Sales Point</i>	30
Tabel 2.3 Posisi Penelitian	38
Tabel 3.1 Atribut Kuesioner.....	42
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> Penilaian Kuisisioner <i>Servqual</i> dan Kepentingan	43
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> Penilaian <i>Kano Model</i>	43
Tabel 4.1 Jumlah pengunjung perpustakaan SMAN 1 Gedangan	47
Tabel 4.2 Jumlah Sampel Setiap Kelas	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Harapan, Kepentingan, dan Gap	51
Tabel 4.6 Hasil Olah Data Kategori <i>Kano Model</i>	53
Tabel 4.7 <i>Customer Requirement</i> layanan perpustakaan	54
Tabel 4.8 Nilai <i>Adjust Importance to Customer</i>	57
Tabel 4.9 Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	58
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Nilai <i>Goal</i>	59
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Nilai <i>Improvement Ratio</i>	60
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Nilai <i>Sales Point</i>	61
Tabel 4.13 Rangkuman hasil nilai <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	62
Tabel 4.14 Hasil dari <i>Technical Requirement</i>	63
Tabel 4.15 <i>Matrix Inter Relationship</i> pada SMAN 1 Gedangan	64
Tabel 4.16 Matriks <i>Technical Correlation</i>	65
Tabel 4.17 Tabulasi Prioritas Upaya Perbaikan Layanan Perpustakaan.....	66
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Matrix <i>House of Quality</i>	67
Tabel 5.1 Peringkat 5 Besar Gap dari Atribut Layanan	73
Tabel 5.2 Kategori <i>Kano Model</i>	74
Tabel 5.3 <i>Customer Requirement</i> pada Atribut Layanan Perpustakaan	76
Tabel 5.4 Hasil Olah Data <i>Planning Matrix</i>	78
Tabel 5.5 Rangkuman Hasil <i>Technical Requirement</i>	79
Tabel 5.6 Arah Pengembangan <i>Technical Correlation</i> layanan perpustakaan.....	87

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penyusunan penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat dilakukan penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri atas batasan dan asumsi serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era industrialisasi saat ini yang berbasis internet kebutuhan akan informasi di civitas akademik adalah mutlak yang harus dipenuhi guna menunjang proses belajar mengajar di sekolah. Dimana tenaga pendidik akan memperoleh dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar penting dalam proses pembelajaran.

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para siswa sebagai penggunaan perpustakaan.” (UU No 43 2007)

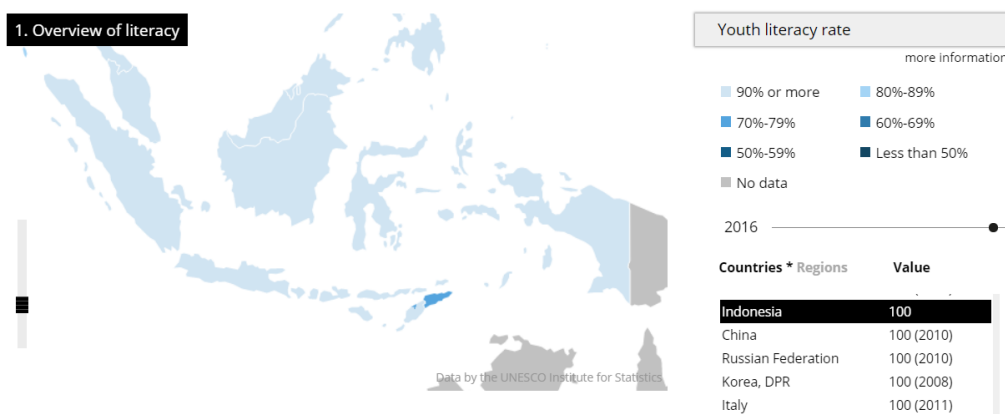
Pengaruh perpustakaan sekolah sangat tinggi terhadap mutu pendidikan dalam sekolah, yang mana tingkat minat baca dengan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi prestasi akademik peserta didik.

Menurut Buchori (1995) perpustakaan menjadi sebuah keharusan yang ada di sekolah dan berfungsi sebagai sumber pembelajaran dan sumber informasi. Dalam hal ini tugas guru adalah mengajarkan kepada siswa/i untuk dapat memanfaatkan informasi yang tersedia. Informasi tersebut tanpa diiringi kepandaian mengolah dan memahami diibaratkan sebagai hutan informasi yang tidak mempunyai makna hanya akan menjadi tumpukan informasi.

Fungsi dari perpustakaan sekolah tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan non buku) namun juga perlu dimaksimalkan bagaimana upaya yang dilakukan agar fasilitas yang ada di dalam perpustakaan dapat

dimaksimalkan oleh penggunaanya. Berbicara mengenai memaksimalkan fungsi perpustakaan maka diperlukan manajemen perpustakaan yang memadai untuk mendukung kegiatan tersebut.

Ada beberapa hal yang patut dibanggakan berkaitan dengan literasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari UNESCO tingkat literasi pemuda di Indonesia tergolong tinggi dengan data mencapai rata-rata di atas 90% lebih seperti yang terlihat dari Gambar 1.1 berikut ini:

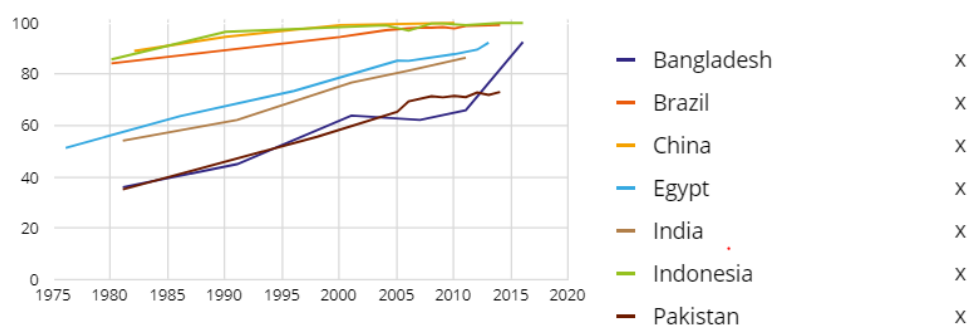


Gambar 1.1 Angka Literasi di Indonesia

Sumber: UNESCO.org

Gambar 1.1 diatas menjelaskan bahwa angka literasi di Indonesia yang diperoleh UNESCO tahun 2016 hampir seluruh wilayah yang ada di Indonesia sudah berada di atas 90%. Indonesia masih memiliki angka literasi tertinggi di antara Negara dengan penduduk terpadat di Indonesia bersama dengan China dan Brazil seperti yang tergambar dalam Gambar 1.2 berikut ini.

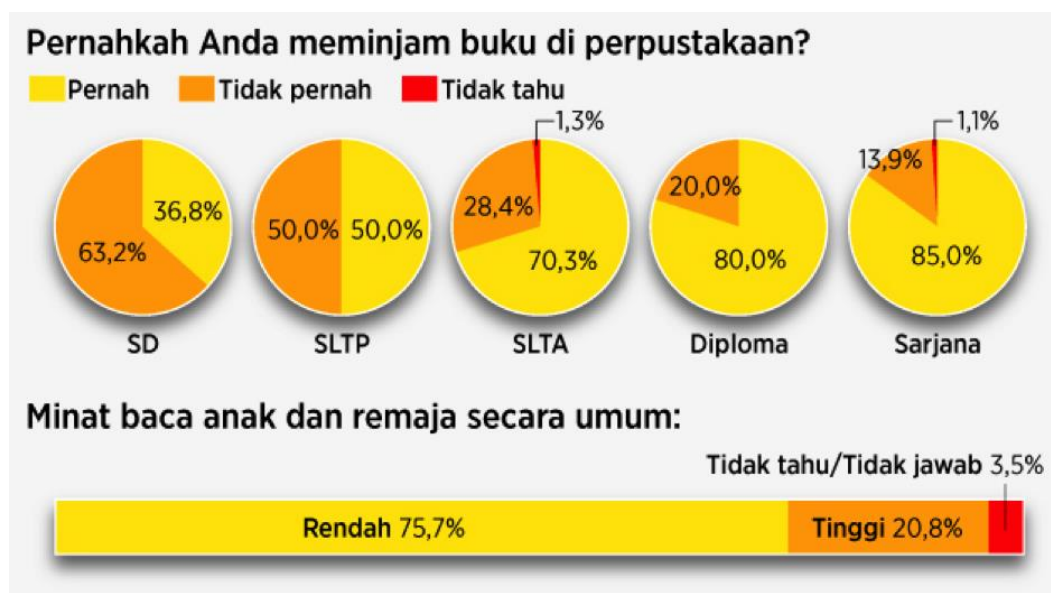
Youth literacy rate in the most populous countries



Gambar 1.2 Angka Literasi Kaum Muda di Negara-Negara Terpadat

Sumber: UNESCO.org

Akan tetapi, meskipun tingkat literasi di Indonesia cukup tinggi namun tidak berbanding lurus dengan angka minat baca. Berdasarkan data yang diperoleh dari Litbang Kompas mengenai kesadaran terhadap perpustakaan menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi pula kesadaran terhadap perpustakaan. Selain itu juga kebiasaan membaca buku warga Indonesia masih rendah dibandingkan dengan penduduk di beberapa Negara Asia lainnya. Rata-rata lama membaca buku warga Indonesia hanya enam jam per minggu. Sementara di India rata-rata lama membaca warganya sepuluh jam per minggu, dan Tiongkok delapan jam per minggu. Hasil penelitian yang diperoleh dari litbang Kompas dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut ini.

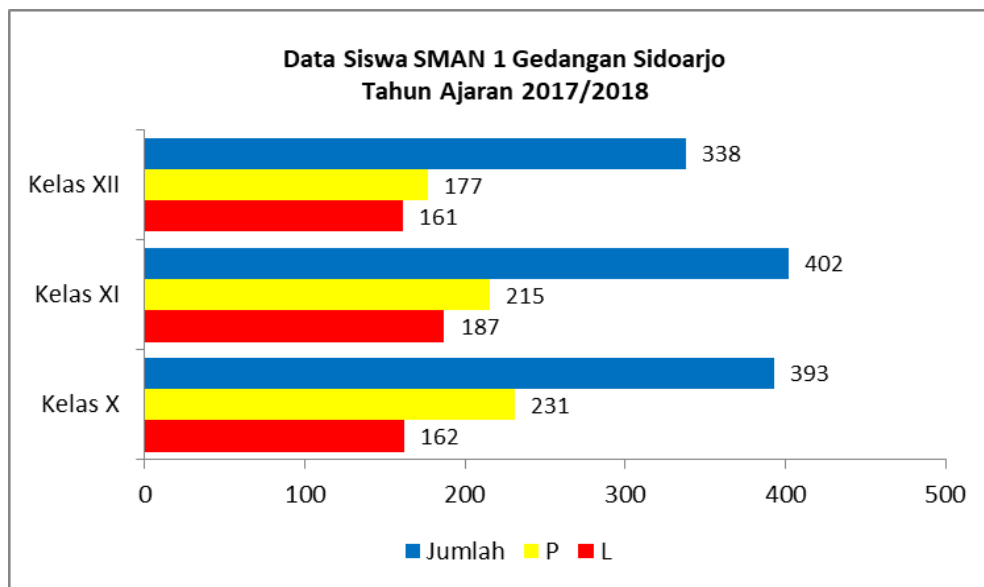


Gambar 1.3 Grafik Kesadaran Terhadap Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Jejak Pendapat Kompas tentang perpustakaan (Kompas)

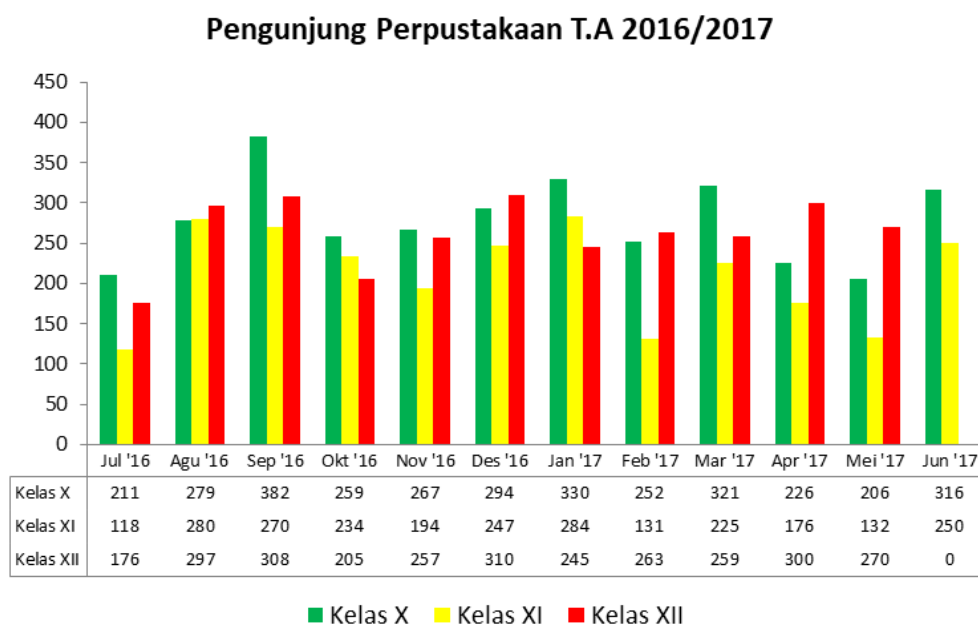
Berdasarkan hasil penelitian dari Litbang Kompas pada Gambar 1.3 di atas hal yang paling mempengaruhi dalam minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan terus turun salah satunya adalah karena perkembangan teknologi yang semakin memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang dapat dilakukan hanya dalam genggam tangan. Selain itu hal lain yang mempengaruhi minat masyarakat dalam mengunjungi perpustakaan dikarenakan belum memadainya akses masyarakat ke perpustakaan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, masyarakat termasuk siswa/siswi SMA Negeri 1 Gedangan selalu melihat fasilitas dan layanan yang diberikan perpustakaan sudah memberikan kepuasan kepada mereka. Terlebih, jumlah siswa/siswi di SMA Negeri 1 Gedangan berjumlah ratusan di masing-masing tingkat kelas. Dari data yang diperoleh jumlah siswa/siswi SMAN 1 Gedangan tahun ajaran 2017/2018 berjumlah total 1133 siswa/siswi yang terbagi ke dalam kelas X, kelas XI, dan kelas XII. Untuk lebih jelasnya mengenai rincian jumlah siswa/siswi tahun ajaran 2017/2018 dapat dilihat pada Gambar 1.4 berikut ini.



Gambar 1.4 Data siswa SMAN 1 Gedangan Sidoarjo Tahun Ajaran 2017/2018

Berdasarkan Gambar 1.4 di atas, dari total jumlah siswa/siswi SMAN 1 Gedangan Sidoarjo yang berjumlah 1133 lebih didominasi oleh perempuan. Jumlah total siswa/siswi SMAN 1 Gedangan yang paling banyak berturut-turut berasal dari kelas XI, kelas X, dan kelas XII. Hal tersebut secara tidak langsung mempengaruhi jumlah pengunjung perpustakaan SMAN 1 Gedangan Sidoarjo. Berdasarkan data pengunjung perpustakaan yang diperoleh tahun ajaran 2016/2017 terlihat bahwa puncak pengunjung perpustakaan ketika memasuki bulan Ujian Tengah Semester berkisar antara bulan September untuk periode semester ganjil, dan bulan Maret untuk periode semester genap. Mengenai data pengunjung perpustakaan SMAN 1 Gedangan Sidoarjo lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.5 berikut ini.



Gambar 1.5 Pengunjung Perpustakaan SMAN 1 Gedangan Sidoarjo Tahun Ajaran 2016/2017

Gambar 1.5 di atas terlihat bahwa pengunjung perpustakaan akan semakin tinggi ketika para siswa/siswi memasuki masa ujian sekolah baik itu Ujian Tengah Semester (UTS) maupun Ujian Akhir Semester (UAS). Hal tersebut mengindikasikan awal bahwa perpustakaan masih belum bisa menjadi tempat yang nyaman atau menjadi kesadaran bagi para siswa/siswi bahwa perpustakaan tempat pusat informasi yang diperoleh melalui buku maupun fasilitas lainnya. Tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi sekolah SMAN 1 Gedangan umumnya dan petugas perpustakaan secara khusus untuk mengelola atau mencari tahu keinginan yang ingin diperoleh bagi siswa/siswi. Selain itu dikarenakan setiap tahun akan diadakan audit akreditasi sekolah oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sudah semestinya hal-hal yang menjadi kekurangan sebisa mungkin untuk segera dilakukan pembenahan.

Untuk mendukung kegiatan kepentingan layanan perpustakaan di sekolah maka terdapat interaksi antara pustakawan dengan koleksinya yang merupakan bagian dari tanggung jawab profesi dan di sisi lain ada pihak pengguna dengan segala harapannya dalam hal ini diwakili oleh siswa/i SMAN 1 Gedangan. Pengelolaan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan menjadi salah satu

tugas dari pustakawan dalam menjaga asset yang dimiliki oleh sebuah institusi. Selain itu peran pustakawan lainnya yaitu untuk terus menjaga kinerja layanan perpustakaan yang dikolaborasikan dengan aspek-aspek lain agar layanan perpustakaan tetap prima sehingga penyampaian informasi dapat dirasakan oleh siswa/i secara optimal. Namun sayangnya, kondisi aktual saat ini di SMAN 1 Gedangan, pustakawan hanya berjumlah satu orang yang berasal dari tenaga Ahli Madya Bidang Perpustakaan. Hasil hipotesa awal dengan keberadaan tenaga pustakawan yang dibandingkan dengan jumlah siswa dan tugas yang ada mulai dari melayani pemustaka siswa/i untuk proses sirkulasi kegiatan perpustakaan, mengurus dan mengelola buku baru yang masuk sehingga sangat sulit dibayangkan untuk diperoleh hasil yang optimal dalam segi kualitas layanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan ke pemustaka siswa/i masih bersifat konvensional. Sebagai contoh untuk sistem absensi, sistem sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku masih bersifat manual sehingga sangat rentan sekali buku yang dipinjam tertukar atau bahkan hilang. Hal ini pula menjadi pekerjaan rumah bagi pustakawan untuk terus berfikir dan berinovasi dalam memberikan layanan terbaik yang berbasis IT.

Oleh sebab itu dari fakta-fakta empiris hasil observasi awal ini menjadi latar belakang peneliti untuk mengkaji bagaimana kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan guna mendukung kemajuan sekolah SMAN 1 Gedangan untuk bidang layanan perpustakaan yang didasarkan pada penilaian akreditasi setiap tahunnya oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur agar mampu menjawab kepuasan pemustaka siswa/i, maka dalam Tesis ini akan digunakan metode untuk mengetahui fasilitas dan layanan perpustakaan yang memberikan kepuasan kepada siswa/i dengan melakukan integrasi metode *Servqual*, *Kano Model*, dan *QFD*. Penggabungan ketiga metode ini, diharapkan dapat mengisi kekurangan metode satu dengan metode lainnya. Salah satu kekurangan dari metode *Servqual* adalah metode ini hanya terdapat perangkat dalam melakukan perbaikan berkelanjutan melalui penilaian antara nilai persepsi dan harapan, namun atribut yang penting dan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan tidak tersedia. Sedangkan kekurangan dari *Kano Model* adalah atribut-atribut yang dihasilkan bersifat klasifikasi (kategori) sehingga tidak memberikan

nilai kuantitatif ataupun kualitatif atas kinerja kualitas atribut-atribut yang ada. Metode terakhir *QFD* berfungsi sebagai integrator kebutuhan pelanggan ke dalam aspek teknis sebuah layanan dalam usaha untuk melakukan perbaikan. Metode *QFD* melibatkan sebuah konstruksi dari satu atau lebih matriks yang biasa dikenal dengan “*House of Quality*” dapat membantu mengarahkan pengambilan keputusan secara detail dalam membuat proses pengembangan sebuah layanan (Cohen, 1995).

Dengan dilakukannya integrasi antara ketiga model tersebut diharapkan pihak perpustakaan dapat mengetahui pelayanan seperti apakah yang diinginkan siswa siswi SMA Negeri 1 Gedangan agar mereka lebih giat lagi dan termotivasi dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah serta upaya yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian yang didasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada sub bab 1.1 di atas adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan sudah memenuhi kepuasan siswa dan siswinya melalui hasil penilaian GAP yang diperoleh dari *Servqual*?
2. Atribut-atribut apa saja yang termasuk kategori penting dalam *Kano Model*?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan dalam memenuhi kepuasan siswa dan siswinya melalui hasil penilaian GAP yang diperoleh dari *Servqual*.

2. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang termasuk kategori penting dalam *Kano Model*.
3. Mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membantu pihak perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan mengetahui layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh siswa/siswinya.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Gedangan.
3. Agar dapat dijadikan masukan kepada pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya.
4. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan memberikan beberapa batasan penelitian antara lain:

1. Penelitian dilakukan di perpustakaan sekolah SMA Negeri 1 Gedangan.
2. Fokus penelitian dilakukan terhadap siswa dan siswi di SMA Negeri 1 Gedangan sebagai pengunjung sekaligus pengguna jasa perpustakaan yang terbagi ke dalam 3 tingkat kelas yaitu Kelas X, Kelas XI, dan Kelas XII.
3. Penelitian difokuskan pada layanan sirkulasi.
4. Penelitian difokuskan pada bahasan *servqual* untuk Gap 5 yaitu gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen,

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian dan batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Berisi tentang konsep, prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dan teori yang digunakan mengenai konsep analisa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan meliputi tahapan, teknik pengumpulan data, metode pengolahan data dan metode analisis.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data dan prosedur pengolahan data yang digunakan pada bab metodologi penelitian.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dalam pengerjaan Tesis beserta analisa dan pembahasan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan tujuan penelitian yang dibuat agar memiliki nilai dan manfaat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pengerjaan laporan Tesis yang berisi jawaban atas perumusan masalah yang dibuat serta saran-saran yang ditulis untuk dilakukan perbaikan bagi lembaga tersebut dan saran untuk penelitian selanjutnya.

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai penjelasan kepuasan konsumen secara umum, gap kepuasan pengunjung perpustakaan, metode pengambilan sampel, Uji validitas dan realibilitas, *Servqual*, *House of Quality* (HOQ), *Kano Model*, dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Ada berbagai macam istilah pengguna jasa sesuai dengan tempat, misalkan dalam swalayan pengguna jasanya disebut pelanggan, dalam rumah sakit pengguna jasanya disebut pasien, begitu pula di Perpustakaan sekolah pengguna jasanya siswa/siswi selaku pengunjung perpustakaan. Secara umum Kotler (1997) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan berkait erat dengan mutu, mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk, dan demikian kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mempunyai hubungan dengan tuntutan pengunjung yang menginginkan peningkatan kualitas layanan dengan semakin majunya perkembangan teknologi. Secara tidak langsung, perpustakaan dinilai mempunyai proses yang masih bersifat konservatif dan manual sehingga keberadaannya sekarang mulai tersisih dengan adanya internet yang serba cepat. Pengunjung perpustakaan dalam hal ini tidak perlu repot-repot untuk datang ke perpustakaan, hanya bermodalkan internet semua informasi dapat diperoleh dengan mudah. Kondisi seperti itu menyebabkan pustakawan berusaha mendekati siswa/siswi selaku pengunjung perpustakaan untuk mendengar secara langsung akan harapan yang ingin dipenuhi dalam perpustakaan.

Untuk mengetahui masalah kepuasan pengunjung perpustakaan tentang kualitas pelayanan yang akan diterima terlebih dahulu harus didapat suatu pengertian mengenai arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan dan muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan.

Menurut Kotler (1997), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Ada tiga tingkat kepuasan umum yang dapat dirasakan oleh konsumen yaitu kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Kedua jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas. Ketiga jika kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

2.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung

Menurut Gibson (1987) kepuasan mempunyai arti kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu yang sesuai keinginan. Istilah kepuasan ini digunakan ketika menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperolehnya.

Ada tiga harapan mengenai suatu produk atau jasa yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti yaitu:

- a) kinerja yang wajar.
- b) kinerja yang tidak sesuai.
- c) kinerja yang diharapkan.

Ketidakpuasan atau keluhan pengunjung perpustakaan terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut.

Karakteristik pelayanan umum berdasarkan SK Menpan No. 81/1993 mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat. Lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian : dalam prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggungjawab, hak dan kewajiban, unit dan pejabat yang bertanggungjawab, hak dan kewajiban petugas maupun pengunjung, dan pejabat yang menangani

pelayanan.

- c) Keamanan : proses dan hasil pelayanan harus nyaman dan aman serta memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan : segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat diminta atau tidak diminta.
- e) Efisien : tidak perlu terjadi publikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f) Ekonomis : biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- g) Keadilan : pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
- h) Ketetapan : tidak perlu berlama-lama.
waktu

Jenis-jenis pelayanan menurut Supriyanto (2001) dibedakan menjadi :

1. Pelayanan Eksternal : kegiatan pelayanan bagi pengunjung eksternal.
2. Pelayanan Internal : kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal.

Ada 3 jenis pelayanan menurut tahapan proses pelayanannya:

1. Pelayanan pra-transaksi : kegiatan pelayanan yang dilakukan sebelum bertatap muka langsung dengan pengunjung. Kegiatan ini ditujukan untuk mengurus pengunjung sebelum mereka bertatap muka langsung dengan petugas pelayanan.
2. Pelayanan saat transaksi : kegiatan pelayanan saat bertatap muka langsung dengan pengunjung, kegiatan ini berlangsung secara mudah, cepat, lancar dan tertib, dan nyaman.
3. Pelayanan pasca transaksi : kegiatan pelayanan setelah selesai bertatap muka langsung dengan pengunjung. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu pengunjung agar dapat memanfaatkan hasil-hasil pelayanan secara maksimal.

Prinsip pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto dan Winarsih (2005) disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup:

- a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dengan mengetahui definisi perpustakaan sekolah sebagai penyedia bahan pustaka untuk menunjang proses belajar mengajar di civitas akademik dengan melayani pengunjung selaku pengguna jasa perpustakaan sebagai bentuk layanan jasa. Pustakawan dituntut memberi pelayanan yang bermutu yang dapat memuaskan pengunjung. Dari mulai pemesanan buku, pengolahan buku baru datang misalkan stempel, penulisan kedalam buku induk, input ke dalam sistem otomasi, klasifikasi, labeling, pemberian barcode, penyampulan buku hingga pembagian buku paket kepada seluruh siswa dan siswi yang memerlukan buku tersebut, belum lagi saat pengembalian secara individu diakhir semester. Yang mana hal tersebut dituntut kecepatan dan keseimbangan dengan pelayanannya.

Agar dapat memahami pelayanan yang baik, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur proses manajemen yang baik. Salah satunya adalah adanya sumber daya manusia dan koleksi yang memadai.

2.3 Metode Pengambilan Sampel

Secara umum, metode pengambilan sampel menurut (Abdullah dan Sutanto, 2015) terbagi menjadi dua bagian, berikut ini adalah penjelasan mengenai pengambilan sampel.

a) *Probability Sampling*

Ciri dari metode ini adalah peluang terpilihnya setiap anggota sampel dapat ditentukan, sampel yang diperoleh diharapkan representatif serta kesimpulan dari sampel dapat digeneralisasi untuk populasi.

1. *Simple Random Sampling*

Metode ini memungkinkan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih dalam sampel. Misalnya dari populasi berukuran N akan diambil sampel berukuran n . Untuk

melakukan *simple random sampling*, semua nama dikumpulkan dari anggota populasi. Kemudian dipilih secara acak sebanyak n anggota.

Karakteristik dari metode ini adalah sebagai berikut:

- Setiap objek memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih.
- Merupakan bentuk standar yang digunakan sebagai pembandingan dari metode lain.
- Cocok ketika populasi relatif kecil, *sampling frame* lengkap, dan *up to date*.

2. *Systematic Random Sampling*

Metode ini dilakukan dengan menyeleksi setiap anggota kelipatan ke- k dari daftar anggota populasi. Dengan menggunakan metode ini prosedur pelaksanaannya dengan memilih satu elemen dari k elemen pertama secara acak, memilih setiap elemen ke k setelahnya, dan memilih $k \leq N/n$.

3. *Stratified Random Sampling*

Metode ini dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa subgrup yang bersifat homogen namun antar grup heterogen. Dari setiap subgrup diambil sampel secara acak. Banyaknya unit sampel dari setiap subgrup jumlahnya proporsional atau jumlahnya relatif sama. Prosedur pada metode ini dilakukan dengan menentukan subgrup dengan jelas sehingga setiap unit *sampling* dari populasi dapat dimasukkan secara tepat ke dalam satu stratum. Kemudian dipilih anggota dari setiap stratum.

4. *Cluster Sampling*

Metode ini membagi populasi menjadi beberapa subgrup. Pembagian subgrup tersebut menjadikan beragam namun antara grup tetap sama. *Cluster* dipilih secara acak kemudian semua elemen dari *cluster* tersebut menjadi sampel. Prosedur yang dilakukan dalam metode ini dengan menentukan *cluster* yang memadai; dengan metode *simple random sampling*, memilih *cluster*; serta elemen-elemen dari *cluster* yang terpilih akan menjadi elemen-elemen sampel.

5. *Two Stage Cluster Sampling*

Metode ini dilakukan dengan memilih sampel yang terdiri dari beberapa *cluster* kemudian memilih elemen-elemen dari setiap *cluster* yang terpilih. Prosedur yang dilakukan pada metode ini dilakukan dengan menentukan *cluster* yang tepat, memilih dengan *simple random sampling* dari *cluster-cluster* yang ada.

b) *Non Probability Sampling*

Metode *Non Probability Sampling* ini mempunyai karakteristik yaitu peluang terpilihnya setiap anggota sampel tidak dapat ditentukan, sampel yang diperoleh tidak representatif serta kesimpulan yang diambil hanya berlaku untuk data sampel, tidak dapat digeneralisasi untuk populasi. Keuntungan metode ini adalah lebih murah karena peneliti tidak harus mengumpulkan data melalui telepon atau wawancara langsung dari rumah ke rumah, dapat digunakan apabila tidak ada *sampling frame*, lebih efisien dibandingkan *cluster sampling* ketika populasi sangat tersebar, digunakan pada studi eksploratori, tidak mempertimbangkan proporsi respon dari populasi tetapi lebih pada bagaimana mengetahui berbagai kemungkinan respons dari masyarakat akan suatu ide tertentu.

1. *Accidental Sampling*

Metode ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan sampel dari unit sampel yang kebetulan ditemuinya atau mereka yang mudah ditemui dan dijangkau. Setelah jumlahnya mencukupi maka pengambilan sampel dihentikan.

2. *Quota Sampling*

Metode ini dilakukan dengan membagi populasi menjadi kelompok-kelompok dimana setiap kelompok harus diwakili dengan proporsi yang sama dengan proporsi pada populasinya.

3. *Purposive Sampling*

Metode ini dilakukan dengan tujuan penelitian. Ukuran sampel tidak dipermasalahkan dan diserahkan kepada pengumpul data.

4. *Snowball Sampling*

Metode ini dilakukan pada beberapa orang yang memenuhi kriteria untuk dijadikan elemen sampel. Orang-orang tersebut kemudian menjadi sumber informasi tentang orang-orang yang juga dapat dijadikan anggota sampel dan seterusnya hingga jumlah anggota sampel yang diinginkan terpenuhi.

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.4.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002) validitas merupakan sebuah indeks yang menunjukkan tingkat pengukuran kevalidan instrumen. Instrumen yang dikatakan valid apabila dalam proses pengukuran memberikan hasil apa yang diinginkan dengan tepat. Sebagai contoh timbangan yang digunakan untuk mengukur sebuah benda memiliki berat 40 kg, maka hasil pengukuran tersebut dikatakan valid ketika timbangan tersebut menunjukkan angka berat 40 kg, bukan lebih atau kurang tentunya masih dalam tahap batasan toleransi yang ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tinggi atau rendah tingkat validitas instrument menunjukkan data yang ada tidak menyimpang dengan batasan validitas yang dimaksud.

Uji validitas dapat dilakukan dengan variabel internal. Variabel internal melakukan pengujian kesesuaian bagian keseluruhan instrument. Proses yang dilakukan dengan melakukan analisa butir pada skor yang didapatkan kemudian dikorelasikan dengan menggunakan persamaan 2.1 yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto (2002) berupa korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N}\right\} - \left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N}\right\}}} \dots\dots\dots (2.1)$$

dengan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

N = jumlah subyek

x = skor item

y = skor total

$\sum x$ = jumlah skor item

$\sum y$ = jumlah skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor total

Berdasarkan persamaan 2.1 di atas didapatkan harga kesesuaian r_{xy} yang dibandingkan dengan harga regresi momen dari tabel. Jika hasil perbandingan r_{xy} dengan tabel sama dengan atau lebih besar maka butir instrumen dikatakan valid. Sebaliknya jika perbandingan harga r_{xy} dengan tabel lebih kecil maka butir instrumen tidak valid.

2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002) reliabilitas adalah indeks yang digunakan sebagai indikator sebuah instrument yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan sebagai pengumpul data dapat diandalkan. Menurut Syaifuddin Azwar (2000) reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Kedua pengertian mengenai definisi reliabilitas mempunyai maksud yang sama yaitu apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama maka akan diperoleh hasil yang relatif sama.

Persamaan yang digunakan untuk mencari reliabilitas instrument dengan menggunakan persamaan alpha α . Hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan berupa kuesioner atau daftar pertanyaan yang memiliki rentang skor antara 1-5 kemudian dilakukan uji

validitas dengan menggunakan item total sehingga untuk mengetahui reliabilitas instrumen menggunakan persamaan alpha α .

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20.0 *for windows*. Persamaan alpha α yang digunakan dapat dilihat pada persamaan 2.2 berikut ini:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \dots \dots \dots (2.2)$$

dengan:

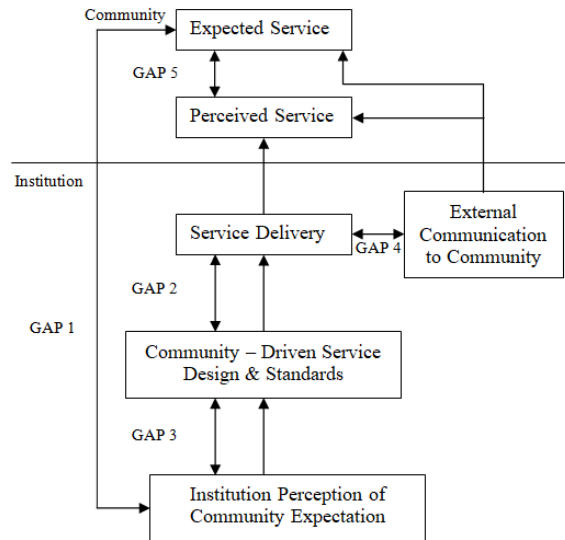
- α = koefisien reliabilitas alpha
- k = jumlah item
- S_j = variasi responden untuk item i
- S_x = jumlah varians skor total

Menurut Sekaran (2000) indikator pengukuran reliabilitas yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria jika alpha atau r hitung sebagai berikut:

- 1. 0.8 – 1.0 = Reliabilitas baik
- 2. 0.6 – 0.7999 = Reliabilitas diterima
- 3. Kurang dari 0.6 = Reliabilitas kurang baik

2.5 *Servqual* (Metode untuk Mengukur Kualitas Layanan)

Servqual atau biasa disebut kualitas layanan adalah metode deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang dimuat dalam *Journal of Marketing* berjudul “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*” Metode yang diajukan dalam jurnal tersebut berupa skema berikut ini:



Gambar 2.1 Skema kualitas pelayanan (Parasuraman, et al., 1985)

Menurut Umar (2000), kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada para konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Ada berbagai faktor yang menyebabkan penyampaian ke konsumen sering terdapat perbedaan terhadap apa yang dipersepsikan oleh konsumen. Salah satunya adalah subyektivitas. Menurut Parasuraman yang dikutip Porter, terdapat lima gap (perbedaan) dalam cara menyampaikan dari apa yang dipersepsikan konsumen itu antara lain sebagai berikut:

- Gap-1 : Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yaitu pihak manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan.
- Gap-2 : Gap antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, yaitu pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas/ada tetapi tidak realistis.
- Gap-3 : Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan jasa yang disajikan, yaitu penyajian jasa layanan ini dapat dipengaruhi oleh karyawan yang kurang terlatih, peralatan yang rusak dan sebab lainnya.
- Gap-4 : Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal

kepada konsumen,
yaitu harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang menarik oleh manajemen perusahaan melalui media namun tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Gap-5 : Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen,
yaitu ketika pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa yang diberikan.

Fitzsimmons & Fitzsimmons (dalam Soetjipto, 1997), menyatakan bahwa *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan kurang bermutu, apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan maka layanan dikatakan memuaskan.

Menurut Richard Kuchd dan Golden (dalam Soetjipto, 1997) pada masa yang akan datang para pelanggan akan memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Meningat keberhasilan perusahaan akan ditentukan oleh pelanggan, maka perusahaan akan mulai memikirkan untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Timbulnya gap disebabkan oleh tidak terpenuhinya harapan yang diterima terhadap pelayanan yang diberikan, menurut Parasuraman (1988) dapat diukur dengan instrumen *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- 1 *Tangible* : Aspek yang dapat terlihat secara fisik terdiri dari fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2 *Reliability* : Kemampuan memiliki performa atau kinerja yang bisa diandalkan dan akurat.
- 3 *Responsiveness* : Kemampuan untuk merespon kebutuhan dan

keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat.

- 4 *Assurance* : Kemampuan para pegawai atau staff untuk memberikan rasa percaya dan aman terhadap pelanggan.
- 5 *Emphaty* : Kemampuan para pegawai atau staff untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan dengan berupaya memenuhi kebutuhannya.

2.5.1 Pengukuran *Servqual*

Pengukuran *Servqual* dilakukan melalui perhitungan perbedaan antara nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan, atau biasa disebut gap. Persamaan yang digunakan untuk menghitung *servqual* dapat dilakukan dalam persamaan 2.3 berikut ini (Tjiptono, 2005):

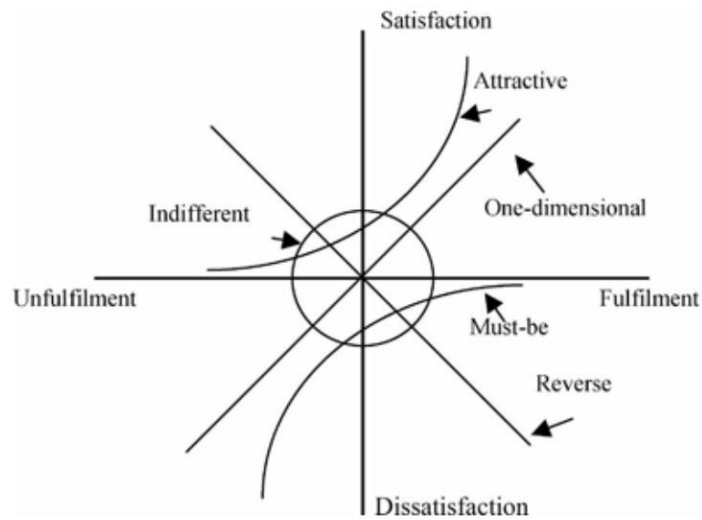
$$GAP = Skor Persepsi - Skor Harapan (2.3)$$

Semakin besar nilai negatif *GAP* antara harapan dan persepsi pelanggan berarti semakin rendah kualitas layanan. Semakin tinggi nilai positif *GAP* berarti semakin memenuhi harapan pelanggan. Sehingga akan didapatkan gap kesenjangan, yaitu selisih persepsi dan harapan. Hasil > -1 (misal: -0,50) berarti baik; dan hasil < -1 (misal: -1,50) berarti kurang baik.

2.6 *Kano Model*

Kano Model merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen. Model ini bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa-jasa berdasarkan tingkat mutu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan, yang dikembangkan oleh Noriaki Kano (Kano, 1984). Menurut (Tony Wijaya, 2011), (Matzler, 1998) dalam modelnya, Kano membedakan

beberapa atribut yang diinginkan untuk mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:



Gambar 2.2 *Kano Model* (Yang, 2005)

- ***Must-be***

Atribut *must-be* merupakan syarat dasar dalam sebuah produk atau jasa sehingga pemenuhan atribut ini tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Akan tetapi jika atribut ini tidak dipenuhi atau kurang maka pelanggan akan merasa sangat tidak puas.

- ***One-dimensional***

Atribut *one-dimensional* merupakan atribut yang berisikan kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan tingkat pemenuhan kebutuhan pelanggan, dimana semakin tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan dari pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya.

- ***Attractive***

Atribut *attractive* merupakan atribut kunci dari kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan jika diberikan. Pemenuhan atribut ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

- **Indifferent**

Atribut *indifferent* merupakan atribut yang bersifat netral, artinya tidak berpengaruh terhadap baik atau buruknya suatu produk atau jasa.

- **Reverse**

Atribut *reverse* merupakan atribut yang sifatnya kebalikan dari suatu kondisi pada umumnya. Jika layanan baik, pelanggan akan cenderung kecewa dan jika layanan buruk, justru pelanggan akan merasa puas.

- **Questionable**

Atribut *questionable* merupakan atribut yang sifatnya tidak valid memiliki hal yang perlu dipertanyakan. Pada atribut ini, pelanggan akan merasa senang pada kondisi layanan baik dan juga buruk dan sebaliknya.

2.6.1 Proses Evaluasi Kano Model

Menurut Walden (1993) penentuan kategori pada *Kano model* untuk masing-masing atribut dilakukan dengan menggunakan *Blauth Formula*, yaitu menjumlahkan masing-masing kategori. Jika $(M+O+A) > (R+I+Q)$, maka kategori yang dipilih adalah yang paling maksimum dari $(M+O+A)$, dan jika $(M+O+A) < (R+I+Q)$, maka kategori yang dipilih adalah yang paling maksimum dari $(R+I+Q)$.

Tabel 2.1 Tabel Evaluasi *Kano Model*

Customer Requirements		Dysfunctional				
		1. like	2. must-be	3. neutral	4. live with	5. dislike
Functional	1. like	Q	A	A	A	O
	2. must-be	R	I	I	I	M
	3. neutral	R	I	I	I	M
	4. live with	R	I	I	I	M
	5. dislike	R	R	R	R	Q

Customer Requirement is:

A: Attractive

O: One-dimensional

M: Must-be

Q: Questionable result

R: Reverse

I: Indifferent

(Sumber: Walden, 1993)

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas yang menerangkan tabel evaluasi *kano model* terdapat keterangan suka (*like*), harap (*must-be*), netral (*neutral*), toleransi (*live with*), dan tidak suka (*dislike*) yang mempunyai makna sebagai berikut:

1. Suka = saya menyukai jika hal tersebut dilakukan
2. Harap = saya mengharapkan jika hal tersebut dipenuhi
3. Netral = saya netral
4. Toleransi = saya dapat mentoleransikan jika hal itu terjadi
5. Tidak Suka = saya tidak suka jika hal tersebut terjadi

2.7 Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode yang digunakan untuk menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta pengelompokannya. QFD dapat digunakan baik pada perusahaan yang menawarkan produk ataupun jasa bagi konsumen. Menurut Akao (1991), definisi QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Metode QFD berdasarkan beberapa definisi di atas secara umum mempunyai arti dalam mengetahui keinginan konsumen dengan mengumpulkan *customer voices* dan *customer needs* yang diklasifikasi dan diurutkan berdasarkan prioritas. Proses QFD dapat melibatkan satu atau lebih matrik.

Beberapa manfaat dalam metode QFD menurut (Cohen, 1995), antara lain:

1. Rancangan produk atau jasa diupayakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga akan lebih mudah untuk terpenuhi.
2. Dapat menganalisa bagaimana kinerja pelayanan terhadap kompetitor dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Dapat mengimplementasikan proses-proses yang dianggap penting dan dapat di kontrol dengan baik mulai proses awal sampai akhir.

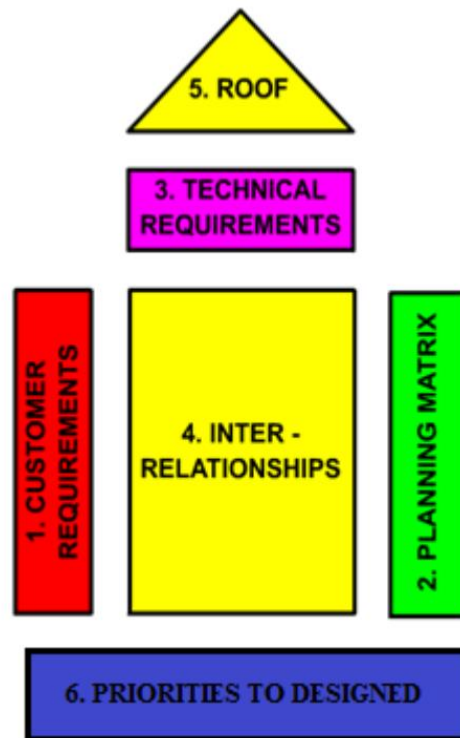
Metode QFD mempunyai matriks yang disebut dengan *House of Quality* (*HoQ*) yang berisikan beberapa submatriks yang memiliki informasi saling berhubungan antar satu dengan yang lain. Keuntungannya antara lain:

- a) Rancangan produk dan jasa memuaskan kebutuhan pelanggan.
- b) Lebih efisien waktu.
- c) Mendorong terselenggaranya tim kerja.

Melihat beberapa keuntungan yang didapat dengan menggunakan metode QFD ini maka perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan daya saing sebuah lembaga atau perusahaan diharapkan akan tercapai.

2.7.1 *House of Quality* (HOQ)

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) tidak terlepas dari alat yang digunakan sebagai strukturnya berupa matriks yang berbentuk rumah atau biasa disebut *House Of Quality* (HOQ). HOQ adalah suatu kerangka kerja melalui pendekatan dalam mendesain manajemen QFD. Menurut Cohen (1995) HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci.



Gambar 2.3 *House of Quality* (Cohen, 1995)

Matriks dalam *House of Quality* mempunyai 6 bagian yang dijelaskan pada Gambar 2.3 diatas. Penjelasan mengenai 6 bagian dalam matriks *House of Quality* sebagai berikut:

1. Bagian 1 matriks *Customer Requirements* atau kebutuhan pelanggan, yaitu matriks yang berisikan kebutuhan konsumen yang sering disebut *voice of customers* (VOC).
2. Bagian 2 matriks *planning matrix* atau matriks perencanaan, yaitu matriks yang dapat menterjemahkan kebutuhan konsumen.

Matrik perencanaan memiliki beberapa bagian sebagai berikut:

- a) Tingkat Kepentingan Pelanggan (*Important to Customer*),
yaitu proses tempat pengambilan data dalam mengetahui tingkat kepentingan suatu atribut kebutuhan. Tingkat kepentingan ini diperoleh dengan cara melihat skor total tingkat kepentingan pada atribut kualitas pelayanan, apakah berada pada area tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting atau area sangat penting. setelah tingkat kepentingan didapatkan, selanjutnya adalah perhitungan *Satisfaction Score*.
- b) Tingkat Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Performance*),
yaitu persepsi pelanggan mengenai seberapa baik suatu produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan atas setiap atribut tingkat kepuasan pelanggan berupa skala likert 1–5 , dimana 1 berarti sangat puas dan 5 berarti sangat tidak puas.

$$\frac{(\text{total skala tingkat kepuasan})}{\text{Total jumlah responden}} \dots \dots \dots (2.4)$$

c) Tingkat Kepuasan Pesaing (*Competitive Satisfaction Performance*),

yaitu secara prinsip memiliki pengertian sama dengan tingkat kepuasan pelanggan, yang membedakan adalah hasil survey yang dilakukan atas pelanggan pesaing.

d) Tujuan (*Goal*)

yaitu merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau lembaga atau perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan *goal* kepuasan pelanggan dalam *planning matrix* memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan.

e) *Improvement Ratio* (IR)

yaitu kombinasi dari *customer satisfaction performance* dan *Goal* yang menghasilkan sebuah nilai yang disebut *improvement ratio*. *Improvment ratio* merupakan nilai pembagian antara target (*Goal*) dengan tingkat kepuasan / persepsi dari pelanggan. Nilai IR juga akan menjadi masukan dalam menentukan bobot atribut (*Raw Weight*), dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$IR = \frac{Goal}{Tingkat\ kepuasan\ pelanggan} \dots \dots \dots (2.5)$$

f) *Sales Point* (SP)

yaitu nilai *sales point* (daya Jual) yang dapat mengidentifikasi seberapa menguntungkan kebutuhan pelanggan tersebut berdampak pada perusahaan jika kebutuhan tersebut dipenuhi.

Tabel 2.2 Sales Point

Nilai	Arti
1	Atribut tidak memiliki daya jual (daya jual rendah)
1.2	Atribut memiliki daya jual sedang
1.5	Atribut memiliki daya jual tinggi

Sumber: Cohen, 1995

g) *Raw Weight (RW)*

yaitu kolom yang berisi nilai dari data dan keputusan yang diambil dari kolom pada bagian matriks sebelumnya. Untuk mendapatkan nilai *RW* dapat menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$RW = (Absolute\ Adjust\ Importance) \times (IR) \times (SP \dots (2.6)$$

h) *Normalized Raw Weight*

yaitu prosentase nilai *RW* dari setiap atribut kebutuhan.

i) *Cumulative Normal Weight*

yaitu kumulatif presentase dari nilai *Cumulative Normal Weight* dari setiap atribut kebutuhan.

3. Bagian 3 matriks *technical requirement / SQC*

yaitu matrik yang berisikan produk atau jasa yang akan dikembangkan untuk memperoleh solusi perbaikan yang akan direalisasikan dalam upaya menjawab dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Biasanya gambaran tersebut diturunkan dari *Customer Requirements* pada bagian pertama *HOQ*.

4. Bagian 4 matriks *Inter-Relationship*

yaitu matriks yang menentukan hubungan *Voice of Customer* (VOC) dengan *Substitute Quality Characteristic* (SQC) dan kemudian menerjemahkannya menjadi suatu

nilai yang menyatakan kekuatan hubungan tersebut (*impact*). Hubungan ini ada kemungkinan terjadi, yaitu:

1. Tidak berhubungan, tanda : Kosong (nilai = 0)
2. Sedikit hubungan, tanda : ▲ (nilai = 1)
3. Hubungan biasa, tanda : ■ (nilai = 3)
4. Sangat berhubungan, : O (nilai = 5,7,9,10)
tanda tergantung pemilihan tim perancang)

5. Bagian 5 matriks *Roof/Technical correlation*

yaitu matriks yang berisi keterkaitan antara persyaratan teknis satu dengan persyaratan teknis lain yang terdapat pada bagian *technical requirements*. Ada 2 tingkat pengaruh teknis pada bagian ini antara lain:

a) Penentuan Korelasi Teknikal (*Technical correlation*)

Merupakan hubungan saling keterkaitan antara setiap *technical requirements*. Hubungan pada korelasi teknikal tersebut antara lain:

- Hubungan sangat kuat positif (+)
yaitu hubungan antar respon teknikal yang searah, dimana apabila salah satu respon teknikal mengalami peningkatan atau penurunan, maka akan berdampak kuat pada peningkatan atau penurunan item lain yang terkait.
- Hubungan kuat negatif (-)
yaitu hubungan dimana salah satu respon teknikal mengalami peningkatan atau penurunan, maka akan berpengaruh pada peningkatan atau penurunan respon teknikal yang terkait. Hubungan ini merupakan hubungan yang searah.

- Tidak ada hubungan ()
yaitu tidak ada hubungan apabila dua atribut masing-masing tidak terdapat hubungan apapun.

b) Penentuan arah pengembangan

Arah pengembangan merupakan arah perubahan yang harus dilakukan lembaga atau perusahaan terhadap respon teknis untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Simbol-simbol yang digunakan pada ruang arah pengembangan adalah sebagai berikut:

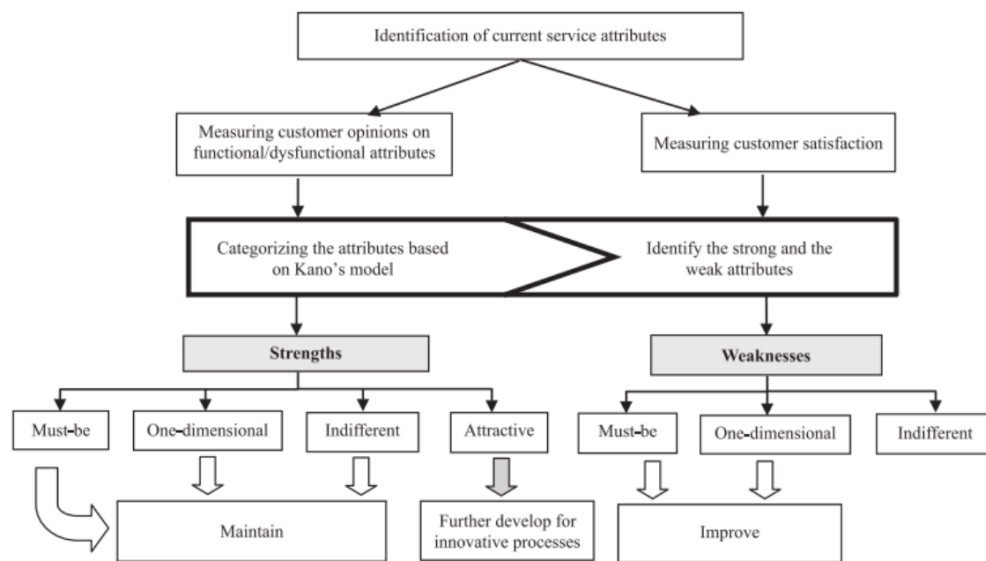
- ↑ Arah pengembangan respon teknis naik.
- ↓ Arah pengembangan respon teknis turun.
- (O) Arah pengembangan respon teknis tetap.

6. Bagian 6 matriks *Priorities to design*.

yaitu matriks yang berisi informasi mengenai kontribusi karakteristik teknis kepada performansi produk atau jasa secara keseluruhan. Kontribusi ini didapat dengan mengurutkan peringkat karakteristik teknis berdasarkan bobot kepentingan dan kebutuhan pelanggan pada bagian *Technical Requirements*.

2.8 Integrasi Metode *Servqual*, *Kano Model*, dan *QFD*

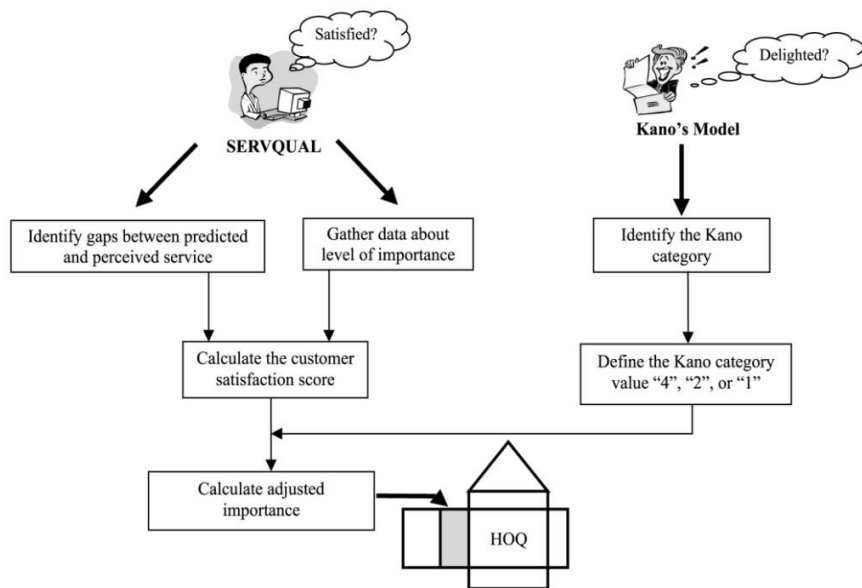
Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Kano Model* masih terdapat kekurangan dan kelebihan satu sama lain. Untuk itulah perlu integrasi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Penjelasan kerangka kerja penggabungan antara *Servqual* dan *Kano Model* dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut ini.



Gambar 2.4 Kerangka kerja gabungan *Servqual* dan *Kano Model*
(Sumber: Tan and Theresia, 2001)

Berdasarkan Gambar 2.4 di atas perlu dilakukan identifikasi dan klasifikasi atribut yang kuat dan atribut yang lemah dengan cara penggabungan antara *Servqual* dan *Kano Model*. Atribut yang memiliki kekuatan (*strength*) harus tetap dijaga. Kriteria atribut ini dilihat dari Gap score yang positif dengan klasifikasi *Must-be*, *One dimensional* (maupun *Indifferent*). Untuk klasifikasi *Attractive* harus dikembangkan dalam proses inovasi agar memperoleh keunggulan dalam persaingan. Atribut yang masuk dalam kategori kelemahan (*weakness*) dengan klasifikasi *Must-be* dan *One-dimensional* harus diperbaiki. Untuk klasifikasi *Indifferent* dapat diabaikan karena pelanggan dapat dikatakan tidak peduli dengan atribut tersebut. Informasi mengenai kelebihan dan kekurangan dari atribut akan berguna dalam melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atribut-atribut tersebut. Namun upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atribut-atribut tersebut belum dapat secara sistematis dan operasional dilakukan, oleh sebab itu diperlukan integrasi gabungan *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam QFD untuk dapat memberikan solusi dari kelemahan tersebut.

Dalam melakukan langkah penggabungan *Servqual* dan *Kano Model*, serta integrasinya ke *House of Quality*, secara ringkas langkah-langkah yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut ini:



Gambar 2.5 Kerangka kerja gabungan *Servqual*, *Kano Model* dan QFD
(Sumber: Tan and Theresia, 2001)

Berdasarkan Gambar 2.5 di atas, langkah-langkah yang dilakukan dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengitung *Gap score* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan atas atribut-atribut yang ada.
2. Menghitung *Customer Satisfaction Score* dengan cara mengalikan antara *Gap Score* dengan Tingkat Kepentingan.
3. Melakukan klasifikasi atas atribut-atribut tersebut dengan *Kano Model* berupa menghitung atribut kategori A (*Attractive*), M (*Must-be*) dan O(*One-dimensional*).
4. Mengitung *Adjusted importance* dengan mengalikan antara *Customer Satisfaction Score* dengan Nilai *Kano Model*.

Untuk nilai *Kano Model* berturut-turut adalah, A=4; O=2; M= 1

5. Selanjutnya, *Adjusted importance* menjadi nilai tingkat kepentingan atribut untuk dikorelasikan pada *Planning Matrix* dalam penyusunan *House of Quality*.

2.9 Posisi Penelitian

Penelitian yang relevan dengan metode penelitian penulis dibahas pada sub bab ini.

1. *Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries.*

Brendan E. Asogawa BEA, (2014) melakukan penelitian tentang kualitas layanan untuk pengguna perpustakaan akademik dalam Negara berkembang dengan menggunakan metode *Servqual*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui layanan bagi pengguna perpustakaan yang tidak terpenuhi, mengetahui penyebabnya, dan saran dalam melakukan tindakan perbaikan. Sampel diambil dari empat Negara berkembang. Hasilnya banyak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna perpustakaan serta tidak memenuhi harapan pengguna perpustakaan. Dimensi tertinggi berasal dari tangible, sedangkan dimensi terendah berasal dari empati. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain kurangnya fasilitas modern, pendanaan yang rendah dan kepemimpinan manajemen perpustakaan yang rendah. Beberapa hal yang disarankan yaitu penambahan alokasi dana untuk infrastruktur TIK, berlangganan jurnal elektronik dan pelatihan bagi karyawan perpustakaan.

2. **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan Menggunakan Metode Kano.**

Vera dan Aryo (2012) melakukan penelitian pada layanan perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan menggunakan metode Kano. Pada penelitian ini diharapkan dapat mengetahui harapan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas layanan menurut dimensi *Servqual* yang dipetakan ke dalam kategori Kano. Hasil dari penelitian ini ada dua kategori Kano yang perlu diperhatikan kualitas layanannya yaitu kategori *must-be* dan *one-dimensional*. Beberapa perbaikan yang perlu dilakukan dalam hal fasilitas fisik perpustakaan, SDM, koleksi dan bahan perpustakaan, penataan system layanan perpustakaan,

pengembangan layanan khusus koleksi di bidang IPTEK dan ajaran agama islam, serta mengoptimalkan pemanfaatan TIK.

3. Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Hartanto (2008) melakukan penelitian mengenai analisa kualitas layanan dengan metode QFD. Ada tiga tahap yang dilakukan yaitu tahap pertama dengan membuat matriks HOQ, tahap kedua menggambarkan parameter teknik ke dalam kebutuhan proses oleh manajemen perpustakaan, dan tahap ketiga adalah menerjemahkan kebutuhan proses menjadi prosedur kualitas beserta urutan prioritas yang menjadi pedoman dalam pengembangan jasa perpustakaan.

4. Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode *Servqual* dan Kano.

Jayani (2013) melakukan penelitian mengenai analisa kualitas layanan dengan metode *Servqual* dan Kano. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan, mengetahui atribut layanan yang perlu mendapat prioritas perbaikan, dan upaya yang dapat direkomendasikan untuk menjadi perbaikan. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas perpustakaan masih rendah yang ditandai oleh seluruh skor Gap antara nilai kinerja dan nilai harapan dari tiap atribut layanan bernilai negatif. Metode Kano digunakan untuk mengetahui atribut layanan yang perlu mendapat prioritas perbaikan.

5. Integrasi Model Kano ke dalam Matrik *Quality Function Deployment* pada Desain Pelayanan Perpustakaan.

Budi (2009) melakukan penelitian mengenai analisa kualitas layanan dengan metode Kano dan QFD. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kekurangan dan upaya melakukan perbaikan agar dapat melayani mahasiswa dengan lebih baik. Data yang diperoleh dari 100 responden mahasiswa S1 reguler pengguna layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNS kemudian dianalisis dengan

integrasi model Kano dan matriks HOQ dengan melakukan penyesuaian pada *adjusted improvement ratio*. Hasil dari penelitian ini adalah penampilan karyawan yang bersih dan rapi serta antrian saat pengembalian / peminjaman buku yang sedikit menjadi persayaratan yang menarik (*attractive*) karena kategori ini sumber dari kepuasan konsumen.

6. Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Metode Servqual Pada Perpustakaan Universitas Islam Kediri Kediri.

Lina dan Nur (2017) melakukan penelitian mengenai evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan dengan penerapan metode Servqual Pada Perpustakaan Universitas Islam Kediri Kediri. Dalam penelitiannya 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terangkum dalam pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari staf perpustakaan dapat memberikan informasi referensi sejenis, membantu kesulitan pengunjung dalam menemukan referensi, memberi pelayanan, memiliki pengetahuan luas, memberi bantuan dengan cepat dan bertindak tegas dalam menjalankan sanksi yang ditetapkan. Pertanyaan kuesioner lain berupa kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak, kelengkapan ketersediaan buku, akses informasi secara online, referensi terbaru, system komputerisasi yang memadai dan jumlah loker penyimpanan buku yang memadai. Hasilnya adalah tingkat pelayanan perpustakaan UNISKA Kediri belum dapat memenuhi harapan yang ditandai dengan adanya gap yang tertinggi berturut-turut adalah dimensi *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, dan *emphaty*.

Tabel 2.3 Posisi Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Servqual	Metode Kano	Metode QFD
1	Brendan E. Asogawa BEA (2014)	<i>Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries.</i>	O	X	X
2	Vera dan Aryo (2012)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan Menggunakan Metode Kano.	X	O	X
3	Sidiq Hartanto (2008)	Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).	X	X	O
4	Yunita Dwi Jayani (2013)	Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano.	O	O	X
5	Dwi Setia Budi (2009)	Integrasi Model Kano ke dalam Matrik Quality Function Deployment pada Desain Pelayanan Perpustakaan.	X	O	O
6	Lina Saptaria dan Nur Hidayati (2017)	Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Metode Servqual Pada Perpustakaan Universitas Islam Kadiri Kediri.	O	X	X
7	Siswanto (2018)	Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah di SMA Negeri 1 Gedangan dengan Menggunakan <i>Metode Servqual, Kano Model, dan QFD</i>	O	O	O

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian dan sistematika tahapan yang dilakukan dalam penyusunan penelitian. Tahapan dalam metodologi penelitian ini disusun dan disesuaikan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan di bahas.

3.1 Objek Penelitian

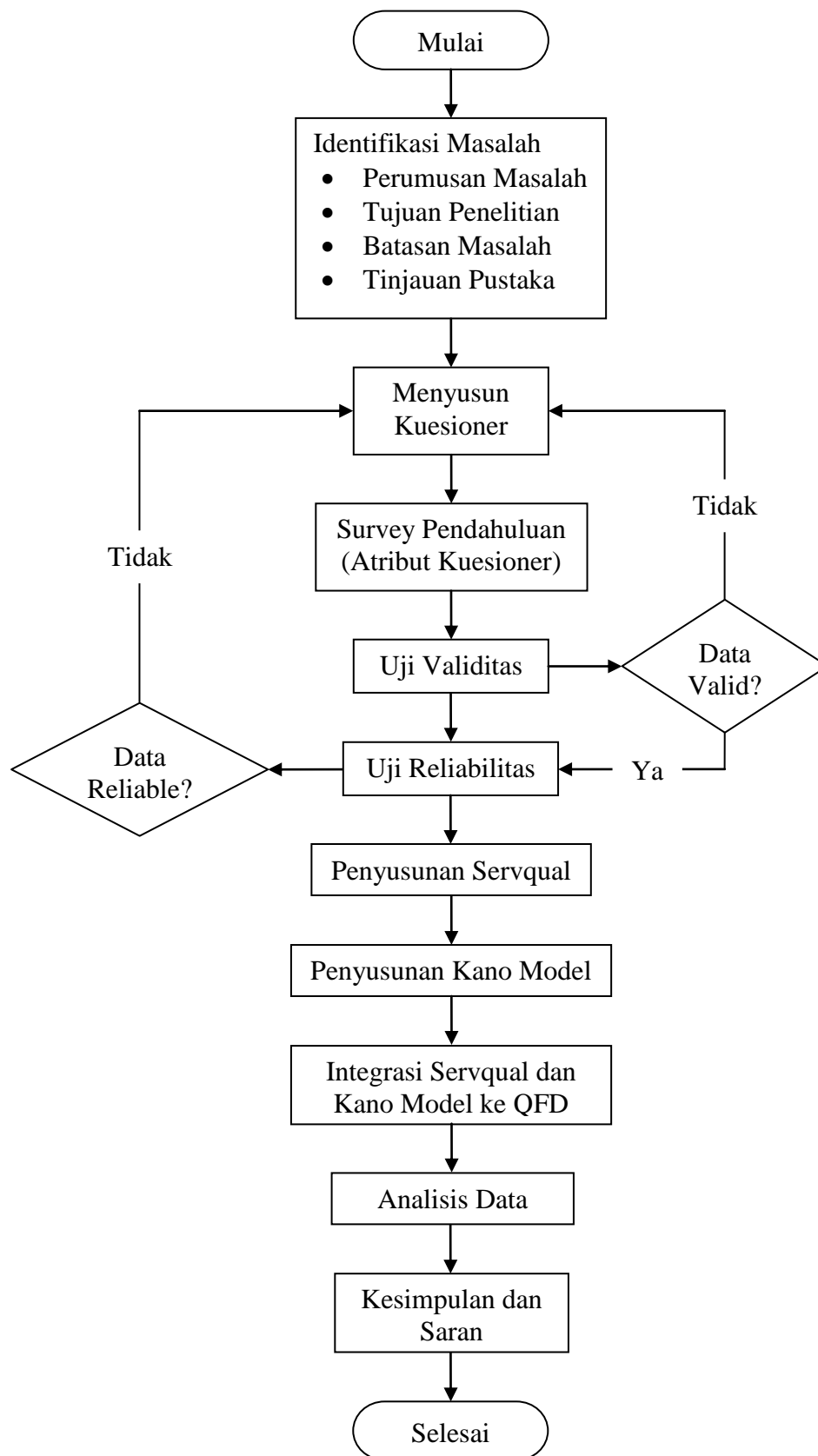
Objek dalam penelitian ini adalah Perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan analisis terhadap persepsi dan harapan pelanggan (siswa/i) mengenai kualitas layanan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, *Kano Model* yang kemudian diintergrasikan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

3.2 Diagram Alir Penelitian

Terdapat 4 tahapan dalam melakukan penelitian ini antara lain:

1. Identifikasi dan perumusan masalah
2. Pengumpulan data
3. Pengolahan data
4. Analisis data dan kesimpulan

Untuk lebih jelasnya mengenai diagram alir penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.3 Tahap Identifikasi Masalah

Tahapan identifikasi masalah merupakan tahapan awal dari penelitian yang berfungsi sebagai intisari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Identifikasi masalah yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan adanya keluhan-keluhan dari siswa/i ketika mengunjungi perpustakaan sekolah SMA Negeri 1 Gedangan yang merupakan pusat informasi dan wawasan bagi kepentingan pendidikan dalam lingkungan sekolah sudah seharusnya memberikan pelayanan yang prima. Selain itu dikarenakan setiap tahun akan diadakan audit akreditasi sekolah oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sudah semestinya hal-hal yang menjadi kekurangan sebisa mungkin untuk segera dilakukan pembenahan. Batasan masalah penelitian ini yaitu siswa/siswi kelas X, XI, dan XII. Tujuan dari melakukan pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara persepsi siswa/i dan harapan siswa/i terhadap pelayanan yang diterima, serta untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Gedangan yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan siswa/i. Ada tiga metode yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain metode *Service Quality (Servqual)* untuk mendapatkan nilai GAP (selisih persepsi dan harapan). Metode kedua dilanjutkan dengan pengolahan data *Model Kano* dan kemudian diintegrasikan dengan metode ketiga yaitu *QFD* dengan membuat Matriks *House of Quality*.

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data diperoleh dengan wawancara langsung dengan siswa/i yang terbagi ke dalam kelas X, kelas XII, dan kelas XII. Hasil dari pengumpulan data setelah melakukan wawancara berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan (*Servqual*) serta untuk mendapatkan klasifikasi atribut untuk *Kano Model*.

3.4.1 Penentuan Atribut Penelitian

Penentuan atribut penelitian dalam hal ini faktor yang sangat penting karena berpengaruh pada proses analisa data dan pembahasan. Atribut-atribut yang akan diteliti merupakan atribut yang memiliki faktor untuk

mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Langkah-langkah dalam melakukan penentuan atribut-atribut pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan studi awal dengan mempelajari 5 dimensi *Servqual*.
2. Menyusun kuisisioner berdasarkan atribut-atribut penelitian, meliputi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
3. Melakukan survey pendahuluan dengan manajemen Perpustakaan SMAN 1 Gedangan atas atribut yang dijadikan pertanyaan.

Langkah di atas digunakan dalam penentuan atribut pertanyaan pada kuesioner terdiri dari 24 atribut yang terdapat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Atribut Kuesioner

No	Atribut Layanan
A	Dimensi <i>Tangibles</i>/Terlihat
1	Lokasi yang mudah dijangkau
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai
B	Dimensi <i>Reliability</i>/Keandalan
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan
8	Kualitas bahan pustaka yang ada
9	Sistem pelayanan antrian yang modern
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online
C	Dimensi <i>Responsiveness</i>/Ketanggapan
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i
D	Dimensi <i>Assurance</i>/Jaminan
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman

Tabel 3.1 Atribut Kuesioner (Lanjutan)

No	Atribut Layanan
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan
E	Dimensi <i>Empathy</i>/Empati
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i

Skala jawaban dalam pengisian kuesioner *Servqual* pada tingkat persepsi, harapan, tingkat kepentingan dapat dilihat seperti pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Skala *Likert* Penilaian Kuisisioner *Servqual* dan Kepentingan

Skala Penilaian Persepsi & Harapan		Skala Penilaian Kepentingan	
1	Sangat tidak puas	1	Sangat tidak penting
2	Tidak puas	2	Tidak penting
3	Cukup puas	3	Cukup penting
4	Puas	4	Penting
5	Sangat puas	5	Sangat penting

Sedangkan skala jawaban untuk pengisian kuisisioner *Kano Model* pada tingkat Fungsional dan Disfungsional dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Skala *Likert* Penilaian *Kano Model*

Skala Penilaian Fungsional & Disfungsional	
1	Suka
2	Harap
3	Netral
4	Toleransi
5	Tidak suka

3.4.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah siswa/i SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Stratified Random Sampling* yang membagi populasi atas beberapa subgrup dimana dalam subgrup bersifat homogen tetapi antar grup heterogen. Dari setiap subgrup diambil sampel secara acak. Banyaknya unit sampel dari setiap subgrup jumlahnya proporsional sesuai prosentase pengunjung perpustakaan. Prosedur pada metode ini adalah menentukan subgrup dengan jelas sehingga setiap unit *sampling* dari populasi dapat dimasukkan secara tepat ke dalam satu stratum, kemudian dipilih anggota dari setiap stratum. Langkah-langkah untuk menentukan jumlah sampel pada pengunjung SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan sampel dihitung dengan menggunakan persamaan Slovin yaitu

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

dengan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = kelonggaran kesalahan sampel yang dapat ditolerir

dalam hal ini tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir sebesar 10%.

2. Selanjutnya akan dilakukan penentuan jumlah sampel/orang pada masing-masing tingkat kelas antara kelas X, XII, dan XII.

3.5 Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data merupakan tahapan yang sangat penting karena berisi proses pengolahan data mentah yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menjadi data yang siap untuk diinterpretasikan. Data-data yang diolah ini kemudian dilakukan pengujian *validitas dan realibilitas* serta pengolahan metode *Service Quality (Servqual)*, pengolahan *Model Kano*, dan diintegrasikan ke dalam metode *QFD* dengan cara membuat Matriks *House of Quality*.

3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji *validitas dan realibilitas* akan dilakukan setelah kuisisioner terkumpul. Setelah itu dilakukan perhitungan dengan persamaan product moment dan didapatkan nilai r table. Uji *validitas dan realibilitas* dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 *for windows*. Pengujian dikatakan valid apabila hasil r hitung $>$ r tabel dan juga akan dikatakan *reliable* apabila *Cronbach Alpha* $>$ r tabel.

3.5.2 Membuat kualitas layanan (*Servqual*)

Untuk mengetahui nilai GAP *Servqual* dengan cara pengurangan antara rata-rata nilai persepsi konsumen dengan rata-rata nilai harapan konsumen.

3.5.3 Membuat Kano Model

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah metode *Kano model*, yaitu:

1. Mengklasifikasikan pertanyaan *fungsiional* dan *disfungsiional* untuk pengolahan *Kano Model*.
2. Jawaban yang didapatkan dari responden, masing-masing diklasifikasikan untuk tiap-tiap pertanyaan kemudian ditabulasikan kedalam kategori tabel evaluasi *Kano Model*.
3. Penentuan kategori *Kano* untuk setiap atribut dilakukan dengan cara *Blauth Formula*.

3.5.4 Membuat Integrasi *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam QFD

QFD merupakan metode yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan. Metode *QFD* diawali dengan menyusun matriks *House Of Quality (HOQ)*. Langkah-langkah penyusunan integrasi *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam *QFD (Quality Function Deployment)* antara lain:

1. Menghitung *GAP Score Servqual*.
2. Melakukan pengelompokkan kategori *Kano Model*.
3. Integrasi *Servqual* dan *Kano Model*, yaitu atribut yang masuk dalam kategori *Attractive, One dimensional, Must be* pada *Kano*

Model akan masuk ke dalam matriks *Customer requirements (HOQ)*.

4. Integrasi *Servqual*, *Kano Model* ke dalam *QFD (HOQ)*.
Menghitung *Planning matrix*, *Technical Requirements*, *Inter-Relationships*, *Roof/Technical Correlation*, and *Priorities*.

3. 6 Tahap Analisis dan Interpretasi Data

Tahap ini merupakan proses analisa dan interpretasi semua data yang telah diperoleh dari proses pengolahan data kemudian menyimpulkan kepada pihak sekolah khususnya Perpusutakaan SMA Negeri 1 Gedangan.

3. 7 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam proses penelitian berupa kesimpulan dan saran yang bisa diberikan kepada pihak sekolah SMA Negeri 1 Gedangan khususnya untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan pada bab metodologi penelitian.

4.1 Tahap Pengumpulan Data

Sub bab dalam tahap pengumpulan data ini berisikan mengenai teknik penentuan populasi dan sampel, jenis data dan teknik pengumpulan data dimulai dari penyusunan kusioner dan pengambilan kuesioner untuk siswa/i SMAN 1 Gedangan Sidoarjo.

4.1.1 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Stratified Random Sampling* yang membagi populasi atas beberapa subgrup dimana dalam subgrup bersifat homogen tetapi antar grup heterogen. Pengambilan sampel dihitung dengan menggunakan persamaan *Slovin* yang dipengaruhi oleh jumlah populasi. Untuk mengetahui jumlah populasi jumlah pengunjung perpustakaan SMAN 1 Gedangan 1 Sidoarjo dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Jumlah pengunjung perpustakaan SMAN 1 Gedangan

Pengunjung Perpustakaan Tahun Ajaran 2016/2017													Jml	Rata-rata
Bulan	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun		
Kelas X	211	279	382	259	267	294	330	252	321	226	206	316	3343	278.6
Kelas XI	118	280	270	234	194	247	284	131	225	176	132	250	2541	211.8
Kelas XII	176	297	308	205	257	310	245	263	259	300	270	0	2890	240.8
Jumlah	505	856	960	698	718	851	859	646	805	702	608	566	8774	731.2

Persamaan Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

dengan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = kelonggaran kesalahan sampel yang dapat ditolerir

dalam hal ini tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir sebesar 10%.

Dengan menggunakan persamaan Slovin tersebut maka didapatkan nilai sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{731.2}{1 + 731.2(0.1)^2}$$

$$n = 88$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel di atas didapat angka 88, namun dalam penelitian ini akan dibulatkan menjadi 100 sampel yang dibagi pada masing-masing kelas terdiri dari kelas X, kelas XI, dan kelas XII berdasarkan Tabel 4.1 di atas maka didapatkan rincian pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Jumlah Sampel Setiap Kelas

Pengunjung Perpustakaan Tahun Ajaran 2016/2017				
Kelas	Jumlah	Rata-rata	Persen (%)	Pembulatan Jumlah Sampel
Kelas X	3343	278.6	38.1	38
Kelas XI	2541	211.8	29.0	29
Kelas XII	2890	240.8	32.9	33
Jumlah	8774	731.2	100	100

Tabel 4.2 di atas dari total sampel SMAN 1 Gedangan yang berjumlah 100 sampel didapatkan rincian masing-masing kelas sebagai berikut:

- Kelas X = 38 orang
- Kelas XI = 29 orang
- Kelas XII = 33 orang

4.1.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Penjelasan mengenai data primer dan data sekunder dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Data Primer

Yaitu data yang didapat melalui wawancara kepada siswa/i SMAN 1 Gedangan yang berkaitan dengan atribut pertanyaan dalam kuesioner. Data-data yang didapatkan dalam penyusunan Matriks *Technical Requirement*, *Technical Correlation*, *Inter Relationship* dalam *House Of Quality* bersumber pada hasil diskusi dengan karyawan, guru, dan kepala sekolah SMAN 1 Gedangan.

- Data Sekunder

Yaitu data yang didapat melalui sumber data yang tidak langsung berupa jurnal, buku, internet, dan beberapa informasi lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

4.1.3 Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner

Hasil wawancara dengan siswa/i SMAN 1 Gedangan maka didapatkan atribut-atribut yang mempengaruhi dalam pelayanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan berdasarkan studi literatur dalam lima dimensi kualitas layanan atau *Servqual* yaitu dimensi terlihat/*tangibles*, dimensi kehandalan/*reliability*, dimensi ketanggapan/*responsiveness*, dimensi jaminan/*assurance*, dan dimensi empati/*emphaty*. Beberapa hasil atribut yang didapat kemudian dikonsultasikan dengan beberapa pihak terkait seperti karyawan, guru, dan kepala sekolah SMAN 1 Gedangan hingga akhirnya diperoleh lima dimensi *Servqual* yang terbagi ke dalam rincian masing-masing 6 atribut *tangibles*, 6 atribut *reliability*, 4 atribut *responsiveness*, 4 atribut *assurance*, dan 4 atribut *emphaty*. Atribut 5 dimensi *Servqual* tersebut kemudian disusun berupa kuesioner untuk mendapatkan sampel yang dibagikan kepada kelas X, kelas XII, dan kelas XII.

4.2 Tahap Pengolahan Data

Sub bab dalam tahap pengolahan data dijelaskan mengenai bagaimana proses pengolahan data *Servqual*, *Kano Model* dan proses integrasi dua metode yang digunakan yaitu *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam metode QFD.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS 20.0 *for windows*. Dari hasil analisa tersebut apabila dalam pengujian nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka atribut-atribut yang telah disusun di dalam kuesioner dapat dikatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dikatakan *reliable* apabila koefisien alpha yang didapatkan dari perhitungan *Cronbach alpha* $>$ nilai r tabel. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji validitas dari persepsi, harapan, kepentingan, fungsional, dan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Kuesioner	r tabel	r hitung					Hasil
		Persepsi	Harapan	Kepentingan	Fungsional	Disfungsional	
Atribut 1	0.195	0.353	0.354	0.507	0.520	0.581	Valid
Atribut 2	0.195	0.352	0.439	0.461	0.693	0.763	Valid
Atribut 3	0.195	0.409	0.495	0.545	0.328	0.490	Valid
Atribut 4	0.195	0.497	0.531	0.608	0.305	0.530	Valid
Atribut 5	0.195	0.717	0.646	0.639	0.388	0.551	Valid
Atribut 6	0.195	0.568	0.644	0.569	0.359	0.525	Valid
Atribut 7	0.195	0.754	0.733	0.660	0.811	0.784	Valid
Atribut 8	0.195	0.572	0.737	0.609	0.784	0.698	Valid
Atribut 9	0.195	0.497	0.680	0.703	0.703	0.751	Valid
Atribut 10	0.195	0.639	0.667	0.715	0.799	0.811	Valid
Atribut 11	0.195	0.554	0.764	0.671	0.732	0.626	Valid
Atribut 12	0.195	0.533	0.617	0.623	0.600	0.665	Valid
Atribut 13	0.195	0.732	0.753	0.714	0.795	0.782	Valid
Atribut 14	0.195	0.557	0.771	0.571	0.792	0.800	Valid
Atribut 15	0.195	0.681	0.856	0.735	0.759	0.767	Valid
Atribut 16	0.195	0.631	0.702	0.690	0.761	0.766	Valid
Atribut 17	0.195	0.666	0.704	0.692	0.784	0.647	Valid
Atribut 18	0.195	0.686	0.714	0.727	0.739	0.730	Valid
Atribut 19	0.195	0.661	0.764	0.646	0.767	0.683	Valid
Atribut 20	0.195	0.510	0.738	0.611	0.703	0.705	Valid
Atribut 21	0.195	0.581	0.671	0.563	0.707	0.618	Valid
Atribut 22	0.195	0.527	0.635	0.590	0.803	0.718	Valid
Atribut 23	0.195	0.646	0.628	0.652	0.792	0.663	Valid
Atribut 24	0.195	0.625	0.730	0.556	0.778	0.670	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan hasil atribut layanan pada kuesioner persepsi, harapan, kepentingan, fungsional, dan disfungsional dapat dikatakan valid dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0.195).

Sedangkan untuk hasil tabulasi Uji Reliabilitas dari persepsi, harapan, kepentingan, fungsional, dan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	r tabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Persepsi	0.195	0.748	<i>Reliable</i>
Harapan	0.195	0.756	<i>Reliable</i>
Kepentingan	0.195	0.753	<i>Reliable</i>
Fungsional	0.195	0.758	<i>Reliable</i>
Disfungsional	0.195	0.757	<i>Reliable</i>

4.2.2 Pengolahan Data *Servqual*

Dari hasil olah data kuesioner yang telah disebarkan kepada siswa/i SMAN 1 Gedangan maka dapat diketahui tingkat persepsi, tingkat harapan, tingkat kepentingan dan Gap dari lima dimensi *Servqual*. Nilai Gap diperoleh melalui perbandingan antara data persepsi dengan data harapan. Tabulasi hasil pengolahan data *Servqual* pada pelayanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Harapan, Kepentingan, dan Gap

No	Atribut Layanan	Persepsi	Harapan	Kepentingan	Gap
		A	B	C	(A - B)
1	Lokasi yang mudah dijangkau	3.45	3.87	3.40	-0.42
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	3.59	3.90	3.68	-0.31
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	2.59	3.11	3.01	-0.52
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	3.38	3.67	3.61	-0.29

Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Harapan, Kepentingan, dan Gap (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Persepsi	Harapan	Kepentingan	Gap
		A	B	C	(A - B)
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	3.48	3.73	3.69	-0.25
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	3.32	3.69	3.48	-0.37
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	3.64	3.91	3.72	-0.27
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	3.49	3.79	3.58	-0.30
9	Sistem pelayanan antrian yang modern	3.33	3.61	3.46	-0.28
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	3.61	3.99	3.76	-0.38
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	3.61	3.89	3.71	-0.28
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	3.17	3.55	3.51	-0.38
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	3.46	3.84	3.60	-0.38
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	3.70	3.89	3.77	-0.19
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	3.69	3.99	3.99	-0.30
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	3.79	4.12	3.94	-0.33
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam	3.82	4.06	3.87	-0.24
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman	3.76	3.99	4.03	-0.23
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut	3.84	4.01	3.90	-0.17

Tabel 4.5 Nilai Persepsi, Harapan, Kepentingan, dan Gap (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Persepsi	Harapan	Kepentingan	Gap
		A	B	C	(A - B)
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan	3.63	3.87	3.75	-0.24
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil	3.89	4.16	4.27	-0.27
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.78	3.98	3.98	-0.20
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	3.84	4.07	4.06	-0.23
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i	3.76	3.94	3.99	-0.18

4.2.3 Pengolahan Data Kano Model

Pengolahan data Kano Model dilakukan berdasarkan atribut pelayanan dalam kuesioner yang terdiri dari pertanyaan positif/*functional* dan pertanyaan negatif/*dysfunctional*. Kuesioner yang telah terkumpul kemudian dilakukan klasifikasi dengan menggunakan bantuan Tabel Evaluasi Kano Model pada Sub bab 2.6.1. Pengelompokan dan penentuan atribut ke dalam kategori kano model dengan menggunakan Blauth Formula yaitu dengan menjumlahkan masing-masing kategori. Apabila $(M+O+A) > (R+I+Q)$ maka kategori yang dipilih dari nilai maksimum $(M+O+A)$. Sebaliknya, apabila $(M+O+A) < (R+I+Q)$ maka kategori yang dipilih dari nilai maksimum $(R+I+Q)$. Tabulasi hasil pengolahan data Kano Model dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Hasil Olah Data Kategori Kano Model

Blauth Formula = $(M+O+A) > (R+I+Q)$																								
Kategori	Pertanyaan Kuesioner																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
M	13	22	35	32	29	31	18	18	13	17	15	38	18	14	16	14	16	12	20	14	16	15	18	
O	13	33	6	8	18	14	11	9	8	14	42	9	11	17	10	18	44	15	46	12	19	17	38	35
A	34	6	14	21	15	14	32	34	8	39	11	13	36	39	44	39	12	39	18	14	16	36	17	18
R	3	1	3	1	6	2	3	2	6	2	3	2	3	3	4	3	1	1	2	2	6	5	1	2
I	32	29	33	29	24	30	27	28	56	20	21	30	24	20	19	19	20	26	13	46	36	18	23	20
Q	5	9	9	9	8	9	9	9	8	8	8	8	8	7	7	7	7	9	6	9	8	6	7	
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
M+O+A	60	61	55	61	62	59	61	61	29	70	68	60	65	70	70	71	72	66	76	46	49	69	70	71
R+I+Q	40	39	45	39	38	41	39	39	71	30	32	40	35	30	30	29	28	34	24	54	51	31	30	29
Hasil Kategori	A	O	M	M	M	M	A	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O

Keterangan:

A = *Attractive*

O = *One Dimensional*

M = *Must Be*

R = *Reverse*

I = *Indifferent*

Q = *Questionnable*

4.2.4 Penyusunan *House of Quality* (HOQ)

Tahapan dalam menyusun *House of Quality* (HOQ) terbagi menjadi beberapa tahapan antara lain:

1 *Customer Requirement*

Customer Requirement berisikan matrik kebutuhan yang menjadi prioritas bagi siswa/i dalam memperoleh pelayanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Kebutuhan siswa/i ini berdasarkan pada Gap serta kategori Kano Model yang merupakan proses integrasi antara dua metode yaitu *Servqual* dan *Kano Model*. Pemilihan atribut layanan didasarkan pada hasil nilai Gap ≥ -0.25 dari hasil metode *Servqual* dan juga hasil dari metode *Kano Model* dengan ketentuan kategori *Must Be* (M), *One Dimensional* (O), dan *Attractive* (A). Apabila kedua syarat tersebut terpenuhi maka atribut layanan yang ada dapat dipilih. Sebaliknya, apabila kedua syarat tidak dapat terpenuhi maka atribut layanan tidak dapat dipilih. Hasil dari proses integrasi *customer requirement* ini dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 *Customer Requirement* layanan perpustakaan

No	Atribut Layanan	Gap	Kategori Kano	Keterangan
1	Lokasi yang mudah dijangkau	-0.42	A	Dipilih
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	-0.31	O	Dipilih
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	-0.52	M	Dipilih
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	-0.29	M	Dipilih

Tabel 4.7 *Customer Requirement* layanan perpustakaan (lanjutan)

No	Atribut Layanan	Gap	Kategori Kano	Keterangan
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	-0.25	M	Dipilih
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	-0.37	M	Dipilih
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	-0.27	A	Dipilih
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	-0.30	A	Dipilih
9	Sistem pelayanan antrian yang modern	-0.28	I	Tidak dipilih
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	-0.38	A	Dipilih
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	-0.28	O	Dipilih
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	-0.38	M	Dipilih
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	-0.38	A	Dipilih
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	-0.19	A	Tidak dipilih
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	-0.30	A	Dipilih
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	-0.33	A	Dipilih
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam	-0.24	O	Tidak dipilih
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman	-0.23	A	Tidak dipilih
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut	-0.17	O	Tidak dipilih
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan	-0.24	I	Tidak dipilih
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil	-0.27	I	Tidak dipilih
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	-0.20	A	Tidak dipilih
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	-0.23	O	Tidak dipilih
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i	-0.18	O	Tidak dipilih

2 *Planning Matrix*

Planning Matrix merupakan cara untuk menentukan prioritas perbaikan yang berisikan perhitungan yang sistematis berupa beberapa langkah dalam menentukan *Quality Function Deployment* (QFD). Langkah-langkah tersebut terdiri dari 6 perhitungan yaitu: *Adjust Importance to Customer*, *Customer Satisfaction Performance*, *Goal*, *Improvement Ratio*, *Sales Point*, *Raw Weight*, dan *Normalized Raw Weight*. Penjelasan dari masing-masing langkah tersebut dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

- *Adjust Importance to Customer*

Bagian ini dijelaskan bagaimana mengetahui nilai dari *Adjust Importance to Customer*. Nilai tersebut didapatkan dengan mencari nilai *satisfaction score* terlebih dahulu dengan cara mengalikan nilai Gap Servqual dengan tingkat kepentingan. Kemudian nilai *satisfaction score* dikalikan bobot kategori *Kano Model* dengan masing-masing nilai untuk *Attractive* = 4, *One Dimensional* = 2, dan *Must be* = 1 akan mendapatkan nilai *Adjust Importance to Customer*. Karena nilai Gap cenderung ke arah negatif, secara tidak langsung nilai *Adjust Importance to Customer* juga akan bernilai negatif. Untuk itulah nilai tersebut perlu diabsolut untuk mendapatkan nilai positif. Untuk lebih jelasnya mengenai langkah dalam menentukan *Adjust Importance to Customer* dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 Nilai *Adjust Importance to Customer*

No	Atribut Layanan	GAP	Kepentingan	Satisfaction Score	Kano Kategori	Adjust Importance	Absolute Adjust Importance
		(1)	(2)	(3) = (1)x(2)	(4)	(5) = (3)x(4)	(6)
1	Lokasi yang mudah dijangkau	-0.42	3.40	-1.43	4	-5.71	5.71
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	-0.31	3.68	-1.14	2	-2.28	2.28
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	-0.52	3.01	-1.57	1	-1.57	1.57
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	-0.29	3.61	-1.05	1	-1.05	1.05
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	-0.25	3.69	-0.92	1	-0.92	0.92
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	-0.37	3.48	-1.29	1	-1.29	1.29
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	-0.27	3.72	-1.00	4	-4.02	4.02
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	-0.30	3.58	-1.07	4	-4.30	4.30
9	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	-0.38	3.76	-1.43	4	-5.72	5.72
10	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	-0.28	3.71	-1.04	2	-2.08	2.08
11	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	-0.38	3.51	-1.33	1	-1.33	1.33
12	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	-0.38	3.60	-1.37	4	-5.47	5.47
13	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	-0.30	3.99	-1.20	4	-4.79	4.79
14	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	-0.33	3.94	-1.30	4	-5.20	5.20

- *Customer Satisfaction Performance*

Bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepuasan layanan perpustakaan berdasarkan hasil persepsi siswa/i melalui atribut-atribut persepsi. Secara sederhana *Customer Satisfaction Performance* merupakan penilaian siswa/i

terhadap kinerja aktual layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9 Nilai *Customer Satisfaction Performance*

No	Dimensi	Atribut Layanan	Persepsi
1	<i>Tangibles</i> /Terlihat	Lokasi yang mudah dijangkau	3.45
2		Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	3.59
3		Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	2.59
4		Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	3.38
5		Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	3.48
6		Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	3.32
7	<i>Reliability</i> /Keandalan	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	3.64
8		Kualitas bahan pustaka yang ada	3.49
9		Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	3.61
10		Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	3.61
11		Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	3.17
12	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	3.46
13		Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	3.69
14		Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	3.79

- *Goal*

Bagian ini dijelaskan mengenai *Goal* yang merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak sekolah SMAN 1 Gedangan termasuk petugas perpustakaan, karyawan, guru, dan kepala sekolah dalam memperbaiki layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Nilai *Goal* didapatkan dari nilai maksimum perbandingan antara nilai persepsi, nilai harapan, dan nilai

kepentingan. Untuk lebih jelasnya mengenai tabulasi nilai *goal* dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Nilai *Goal*

No	Atribut Layanan	Persepsi	Harapan	Kepentingan	Goal
1	Lokasi yang mudah dijangkau	3.45	3.87	3.40	3.87
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	3.59	3.90	3.68	3.90
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	2.59	3.11	3.01	3.11
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	3.38	3.67	3.61	3.67
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	3.48	3.73	3.69	3.73
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	3.32	3.69	3.48	3.69
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	3.64	3.91	3.72	3.91
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	3.49	3.79	3.58	3.79
9	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	3.61	3.99	3.76	3.99
10	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	3.61	3.89	3.71	3.89
11	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	3.17	3.55	3.51	3.55
12	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	3.46	3.84	3.60	3.84
13	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	3.69	3.99	3.99	3.99
14	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	3.79	4.12	3.94	4.12

- *Improvement Ratio*

Bagian ini dijelaskan mengenai kombinasi dari *customer satisfaction performance* dan *goal* yang disebut *Improvement Ratio*. Nilai *Improvement Ratio* akan digunakan dalam menentukan bobot atribut (*Raw Weight*). Untuk lebih jelasnya mengenai tabulasi nilai *Improvement Ratio* dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Nilai *Improvement Ratio*

No	Atribut Layanan	Goal	CSP	Improvement Ratio
		(1)	(2)	(3) = (1)/(2)
1	Lokasi yang mudah dijangkau	3.87	3.45	1.12
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	3.90	3.59	1.09
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	3.11	2.59	1.20
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	3.67	3.38	1.09
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	3.73	3.48	1.07
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	3.69	3.32	1.11
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	3.91	3.64	1.07
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	3.79	3.49	1.09
9	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	3.99	3.61	1.11
10	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	3.89	3.61	1.08
11	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	3.55	3.17	1.12
12	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	3.84	3.46	1.11
13	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	3.99	3.69	1.08
14	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	4.12	3.79	1.09

- *Sales Point*

Bagian ini dijelaskan mengenai *Sales Point* (daya jual) yang digunakan dalam melakukan identifikasi tingkat keuntungan pada kebutuhan siswa/i yang berdampak pada sekolah SMAN 1 Gedangan apabila kebutuhan siswa/i tersebut dipenuhi. Nilai *sales point* ditentukan berdasarkan nilai *Gap Servqual* dengan *range* sebagai berikut:

- Jika nilai *Gap* ≥ -1 maka nilai *sales point* sebesar 1.5
- Jika nilai *Gap* antara -0.5 s/d -0.99 maka nilai *sales point* sebesar 1.2

- Jika nilai Gap antara -0.1 s/d -0.49 maka nilai *sales point* sebesar 1.0

Untuk lebih jelasnya mengenai tabulasi nilai *Sales Point* dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Nilai *Sales Point*

No	Atribut Layanan	GAP	Sales Point
1	Lokasi yang mudah dijangkau	-0.42	1.0
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	-0.31	1.0
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	-0.52	1.2
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	-0.29	1.0
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	-0.25	1.0
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	-0.37	1.0
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	-0.27	1.0
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	-0.30	1.0
9	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	-0.38	1.0
10	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	-0.28	1.0
11	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	-0.38	1.0
12	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	-0.38	1.0
13	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	-0.30	1.0
14	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	-0.33	1.0

- *Raw Weight & Normalized Raw Weight*

Bagian ini dijelaskan mengenai nilai *Raw Weight* yaitu nilai yang diambil dari data dan keputusan pada kolom bagian matriks sebelumnya. Nilai raw weight di dapat dari perkalian antara *Absolute Adjusted Importance* x *IR* x *Sales Point*. Sedangkan nilai *Normalized Raw Weight* didapat dari

pembagian nilai *Raw Weight* dengan nilai *Total Raw Weight*. Untuk lebih jelasnya mengenai tabulasi nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight* dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13 Rangkuman hasil nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

No	Atribut Layanan	Absolute Adjust Importance	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
		(1)	(2)	(3)	(4) = (1)x(2)x(3)	(5) = (4)/ $\sum(4)$
1	Lokasi yang mudah dijangkau	5.71	1.12	1	6.41	0.13
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	2.28	1.09	1	2.48	0.05
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	1.57	1.20	1.2	2.26	0.04
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	1.05	1.09	1	1.14	0.02
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	0.92	1.07	1	0.99	0.02
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	1.29	1.11	1	1.43	0.03
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	4.02	1.07	1	4.32	0.09
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	4.30	1.09	1	4.67	0.09
9	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	5.72	1.11	1	6.32	0.12
10	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	2.08	1.08	1	2.24	0.04
11	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	1.33	1.12	1	1.50	0.03
12	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	5.47	1.11	1	6.07	0.12
13	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	4.79	1.08	1	5.18	0.10
14	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	5.20	1.09	1	5.65	0.11
Jumlah					50.63	1.00

3 *Technical Requirement*

Bagian ini dijelaskan mengenai *Technical Requirement* yang merupakan terjemahan kebutuhan konsumen ke dalam beberapa perbaikan yang perlu dilakukan di lingkungan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Penentuan *technical requirement* ini didapatkan dari hasil diskusi dengan beberapa pihak terkait di lingkungan SMAN 1 Gedangan termasuk dengan pustakawan, karyawan, guru, dan kepala sekolah. Dengan adanya komunikasi yang intens dengan pihak2 yang terkait maka diharapkan solusi yang ditawarkan dapat menjawab kebutuhan dari siswa/i. Untuk lebih jelasnya mengenai *technical requirement* yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini.

Tabel 4.14 Hasil dari *Technical Requirement*

No.	Technical Requirement
1	Ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
2	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
3	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
4	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
5	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
6	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
7	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
8	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
9	Kecepatan internet yang baik.
10	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
11	Penambahan jumlah computer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
12	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
13	Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.

4 Matrix Inter Relationship

Bagian ini dijelaskan mengenai tingkat hubungan berupa kuat atau tidaknya hubungan antar respon teknis dan atribut pelayanan yang menjadi kebutuhan konsumen. Penyusunan tingkat hubungan tersebut disusun dalam bentuk matriks berupa *House of Quality* (HOQ) dan dilambangkan dalam bentuk simbol dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak berhubungan, tanda : Kosong (bobot = 0)
- Hubungan lemah, tanda : ▲ (bobot = 1)
- Hubungan sedang, tanda : ■ (bobot = 3)
- Hubungan kuat, tanda : ○ (bobot = 9)

Untuk lebih jelasnya mengenai hubungan antara *technical requirement* dengan atribut layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini.

Tabel 4.15 *Matrix Inter Relationship* pada SMAN 1 Gedangan

Customer Requirement	<div> <div>Keterangan:</div> <div> <div>○ Bobot = 9</div> <div>hub. Kuat</div> </div> <div> <div>■ Bobot = 3</div> <div>hub. Sedang</div> </div> <div> <div>▲ Bobot = 1</div> <div>hub. Lemah</div> </div> </div>												
	Ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.	Kecapatan internet yang baik.	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.	Penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.	Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
Lokasi yang mudah dijangkau	○		■				▲						
Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	■	○	■		▲								
Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	■	■	○										
Tersedianya bahan pustaka yang lengkap				○			■						
Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	▲				○								
Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai						○							
Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan		■	■	■	■	○	■	■	■	■	■	■	○
Kualitas bahan pustaka yang ada				○			▲	■					
Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka				■		○		○	▲	■			
Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak				■		■	○	○					■
Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online				■			○		○	■	■		
Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i						○	■						○
Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i						○	▲	■				■	○
Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i						○	▲					■	○
Jumlah	1.44	0.83	1.18	1.88	0.48	5.28	1.52	2.36	0.65	0.72	0.34	0.90	3.90
Persentase	6.70%	3.86%	5.51%	8.76%	2.24%	24.58%	7.09%	10.98%	3.01%	3.34%	1.60%	4.18%	18.17%
Urutan Prioritas	6	9	7	4	12	1	5	2	11	10	13	8	3

5 Technical Correlation

Bagian ini yaitu *Technical Correlation* merupakan langkah berikutnya dalam penyusunan HOQ. *Technical Correlation* merupakan matriks yang terdapat pada bagian atap (*roof*) yang menunjukkan hubungan antara pengaruh tiap elemen terhadap pengambilan keputusan dalam perbaikan tiap elemen yang berhubungan. Untuk lebih jelasnya mengenai hubungan antara *Technical Correlation* dengan atribut layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut ini.

Tabel 4.16 Matriks *Technical Correlation*

[illegible]

6 Priorites

Bagian ini dijelaskan mengenai prioritas dari *Technical Requirement* yang telah disusun untuk dipilih mana yang menjadi urutan pertama dalam melakukan upaya perbaikan. Penyusunan prioritas didasarkan pada nilai perkalian antara Bobot pada Matrix *Inter Relationship* dengan *Normalized Raw Weight*. Nilai-nilai tersebut kemudian dilakukan persentase hingga didapatkan prioritas urutan dalam upaya perbaikan pada layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan. Untuk lebih jelasnya mengenai rangkuman urutan prioritas dalam upaya perbaikan layanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut ini.

Tabel 4.17 Tabulasi Prioritas Upaya Perbaikan Layanan Perpustakaan

Ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.	Kecepatan internet yang baik.	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.	Penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.	Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
○		■				▲						
■	○	■		▲								
■	■	○										
			○			■						
▲				○								
					○							
	■	■	■	■	○		■	■	■	■	■	○
			○			▲	■					
			■		○		○	▲	■			
			■		■	○	○					■
			■			○		○	■	■		
					○	■						○
					○	▲	■				■	○
					○	▲					■	○
1.44	0.83	1.18	1.88	0.48	5.28	1.52	2.36	0.65	0.72	0.34	0.90	3.90

7 House of Quality (HOQ)

Bagian sebelumnya yang telah menjelaskan beberapa tahapan dalam penyusunan *House of Quality* (HOQ) meliputi *Customer Requirements*, *Planning Matrix*, *Technical Requirements*, *Matrix Inter-Relationship*, *Technical Correlations*, dan *Priorities* maka rangkuman hasil dari beberapa langkah tadi disusun ke dalam matrix HOQ yang dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut ini.

Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Matrix *House of Quality*

<div><div><div>○ Bobot = 9 hub. Kuat</div><div>■ Bobot = 3 hub. Sedang</div><div>▲ Bobot = 1 hub. Lemah</div></div><div><div>Keterangan:</div><div><div><div>+</div><div>Positif</div></div><div><div>-</div><div>Negatif</div></div><div><div>↑</div><div>Respon Naik</div></div><div><div>→</div><div>Respon Tetap</div></div><div><div>↓</div><div>Respon Turun</div></div></div></div></div>														
Customer Requirement	Ruang yang luas, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dan pengapung perpustakaan.	Penambahan bahan pustaka (buku/ digital perpustakaan).	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk seluruh ruang baca.	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.	Pengadaan seluruh sumber bahan pustaka di dalam perpustakaan.	Konektivitas internet yang baik.	Berlangkainya layanan penelusuran bahan pustaka yang baik.	Penambahan jumlah tempat untuk meminjamkan, termasuk akses bag siswa/i	Informasi yang mudah di akses cepat dan di handal dan siswa/ISMA.	Minimalkan keluhan/petugas perpustakaan.	
Lokasi yang mudah dijangkau	○		■				▲							
Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	■	○	■		▲									
Tersedia fasilitas toilet yang memadai	■	■	○											
Tersedia bahan pustaka yang lengkap				○			■							
Tersedia ruang baca dan tempat duduk yang memadai	▲				○									
Tersedia jumlah tenaga perpustakaan yang memadai														
Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan		■	■	■	■	○	○	■	■	■	■	○		
Kualitas bahan pustaka yang ada				○			○	■	■	■	■	■	○	
Kemudahan dalam meminjam dan pengembalian bahan pustaka				■			○	○	▲	■				
Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak			■				■	■	■	■	■	■		
Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online			■				○	○	○	■	■			
Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i						○	■					○		
Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i						○	▲	■			■	○		
Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i						○	▲				■	○		
Jumlah	1.44	0.83	1.18	1.88	0.48	5.38	1.52	2.36	0.65	0.72	0.34	0.90	3.90	
Persentase	6.70%	3.86%	5.51%	8.76%	2.24%	24.58%	7.09%	10.98%	3.01%	3.34%	1.60%	4.18%	18.17%	
Urutan Prioritas	9	11	4	12	1	5	11	10	13	8	2			
Jumlah													50.632	100

Halama ini Sengaja Dikosongkan

BAB 5

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

5.1 Identifikas Atribut Layanan

Tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mulai dari wawancara dengan pihak terkait hingga pengolahan data yang dilakukan, maka didapatkan beberapa atribut layanan Perpustakaan SMAN 1 Gedangan sejumlah 24 atribut layanan. Pengelompokan atribut layanan tersebut berdasarkan 5 komponen *Servqual* antara lain:

a. *Tangibles*/terlihat

Tangibles terdiri dari 6 atribut layanan. Beberapa penjelasan mengenai tiap atribut layanan tersebut antara lain:

- Lokasi yang mudah dijangkau.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan akses menuju lokasi.
- Kebersihan pada lingkungan perpustakaan.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kebersihan dan kenyamanan bagi siswa/i di lingkungan perpustakaan.
- Tersedianya fasilitas toilet yang memadai.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan pelayanan berupa fasilitas toilet bagi kenyamanan siswa/i dalam mengunjungi perpustakaan.
- Tersedianya bahan pustaka yang lengkap.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan menyediakan bahan pustaka yang lengkap untuk dipelajari bagi siswa/i.
- Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan menyediakan ruang baca dan tempat duduk yang memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi siswa/i.

- Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan menyediakan tenaga perpustakaan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi siswa/i.

b. *Reliability*/keandalan

Reliability terdiri dari 6 atribut layanan. Beberapa penjelasan mengenai tiap atribut layanan tersebut antara lain:

- Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kualitas sistem pelayanan yang memuaskan.
- Kualitas bahan pustaka yang ada.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kualitas yang baik untuk setiap bahan pustaka yang ada.
- Sistem pelayanan antrian yang modern.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan sistem pelayanan antrian yang modern.
- Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan dalam melakukan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan dalam memilih buku yang diterapkan pada kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak buku.
- Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi siswa/i dalam mengakses informasi secara online.

c. *Responsiveness*/ketanggapan

Responsiveness terdiri dari 4 atribut layanan. Beberapa penjelasan mengenai tiap atribut layanan tersebut antara lain:

- Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan ketika ada keluhan dari siswa/i.
- Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan dalam hal kesabaran pustakawan dalam melayani keluhan dari siswa/i.
- Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh siswa/i.
- Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan untuk selalu siap menanggapi permintaan siswa/i.

d. *Assurance/jaminan*

Assurance terdiri dari 4 atribut layanan. Beberapa penjelasan mengenai tiap atribut layanan tersebut antara lain:

- Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan jaminan berupa kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam. Sehingga diharapkan permasalahan yang muncul ketika kenaikan kelas atau kelulusan tidak terjadi kesalahan data peminjaman buku sebagai salah satu syarat kenaikan kelas atau kelulusan.
- Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman, tenang, dan aman ketika memanfaatkan atau membaca bahan pustaka yang ada.

- Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut.
- Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan dengan cara memanfaatkan fasilitas bahan pustaka yang ada di perpustakaan sekolah.

e. *Emphaty*/empati

Emphaty terdiri dari 4 atribut layanan. Beberapa penjelasan mengenai tiap atribut layanan tersebut antara lain:

- Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan rasa adil bagi semua siswa/i.
- Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh semua siswa/I dalam penyampain semua informasi yang berkaitan dengan perpustakaan.
- Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi siswa/I dalam meminta bantuan kepada pustakawan.
- Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i.
Yaitu mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan memberikan komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i sehingga dapat menunculkan rasa atau sikap menghargai satu sama lain.

5.2 Gap Servqual

Pengukuran kualitas dari atribut layanan yang telah disusun dalam upaya mengetahui kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan pengguna layanan atau siswa/i dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*. Metode ini akan mendapatkan nilai Gap dari setiap atribut layanan yang diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai harapan. Dari hasil olah data didapatkan bahwa nilai Gap yang diperoleh bernilai negative untuk semua atribut layanan. Artinya, semua atribut layanan tersebut perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan upaya perbaikan. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai nilai Gap, dapat dilihat pada Tabel 5.1 yang berisikan 5 besar Gap yang ada dari 24 atribut layanan, yaitu:

Tabel 5.1 Peringkat 5 Besar Gap dari Atribut Layanan

No	Dimensi	Atribut Layanan	Nilai Gap
1	<i>Tangibles</i>	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	-0.52
2	<i>Tangibles</i>	Lokasi yang mudah dijangkau	-0.42
3	<i>Reliability</i>	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	-0.38
4	<i>Reliability</i>	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	-0.38
5	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	-0.38

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas diketahui bahwa Gap tertinggi dalam pelayanan perpustakaan SMAN 1 Gedangan adalah ketersediaan fasilitas toilet yang memadai. Hal ini bisa jadi masukkan bagi pihak terkait untuk mendengar *voice of customer* untuk diupayakan penambahan fasilitas toilet di perpustakaan SMAN 1 Gedangan.

5.3 Kano Model

Metode selanjutnya yaitu metode *Kano Model* yang digunakan sebagai klasifikasi atribut layanan. Klasifikasi atribut layanan tersebut dibagi ke dalam 3

kategori yaitu *Attractive* (A), *One Dimensional* (O), dan *Must Be* (M). Dari hasil olah data *Kano Model* maka dapat diketahui atribut layanan apa saja yang termasuk ke dalam kategori penting pada metode *Kano Model* tersebut. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai kategori *Kano Model*, dapat dilihat pada Tabel 5.2 yang berisikan 5 besar Gap yang ada dari 24 atribut layanan, yaitu:

Tabel 5.2 Kategori *Kano Model*

No	Atribut Layanan	Kategori Kano Model
1	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	M
2	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	M
3	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	M
4	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	M
5	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	M
6	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	O
7	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	O
8	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam	O
9	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut	O
10	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	O
11	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i	O
12	Lokasi yang mudah dijangkau	A
13	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	A
14	Kualitas bahan pustaka yang ada	A
15	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	A

Tabel 5.2 Kategori *Kano Model* (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Kategori Kano Model
16	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	A
17	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	A
18	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	A
19	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	A
20	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman	A
21	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	A

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas, terdapat 5 atribut layanan yang masuk ke dalam kategori *Must Be* (M) yang artinya pihak sekolah SMAN 1 Gedangan harus segera memenuhi atribut layanan ini. Karena atribut layanan ini menjadi atribut inti sehingga memang sebaiknya harus ada. Konsekuensi yang didapat apabila atribut layanan ini tidak dipenuhi maka konsumen akan merasa kecewa. Sedangkan untuk kategori *One Dimensional* (O), terdapat 6 atribut layanan. Artinya adalah kategori dalam atribut layanan ini bersifat linier, apabila atribut layanan ini tinggi maka siswa/i akan puas dan sebaliknya. Terakhir, untuk kategori *Attractive* (A) terdapat 10 atribut layanan yang artinya apabila atribut layanan ini dipenuhi maka kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi.

5.4 House of Quality (HOQ)

Metode penyusunan matrik HOQ mempunyai beberapa tahapan antara lain *Customer Requirements*, *Planning Matrix*, *Technical Requirements*, *Inter-Relationship*, *Technical Correlation*, dan *Priorities*. Oleh sebab itu pada bagian ini akan dijelaskan analisis dan interpretasi dari tahapan penyusunan matriks HOQ.

5.4.1 Customer Requirement

Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Kano Model* didapatkan nilai Gap dan juga klasifikasi kategori *Kano Model* pada setiap atribut layanan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil pengolahan data yang berisikan nilai Gap, klasifikasi kategori *Kano Model* dan juga keterangan dari atribut layanan mana saja yang dipilih atau tidak dipilih untuk dilakukan pengembangan atau perbaikan dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3 *Customer Requirement* pada Atribut Layanan Perpustakaan

No	Atribut Layanan	Gap	Kategori Kano	Keterangan
1	Lokasi yang mudah dijangkau	-0.42	A	Dipilih
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	-0.31	O	Dipilih
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	-0.52	M	Dipilih
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	-0.29	M	Dipilih
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	-0.25	M	Dipilih
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	-0.37	M	Dipilih
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	-0.27	A	Dipilih
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	-0.30	A	Dipilih
9	Sistem pelayanan antrian yang modern	-0.28	I	Tidak dipilih
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	-0.38	A	Dipilih
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	-0.28	O	Dipilih
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	-0.38	M	Dipilih
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	-0.38	A	Dipilih

Tabel 5.3 *Customer Requirement* pada Atribut Layanan Perpustakaan (Lanjutan)

No	Atribut Layanan	Gap	Kategori Kano	Keterangan
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	-0.19	A	Tidak dipilih
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	-0.30	A	Dipilih
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	-0.33	A	Dipilih
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam	-0.24	O	Tidak dipilih
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman	-0.23	A	Tidak dipilih
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut	-0.17	O	Tidak dipilih
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan	-0.24	I	Tidak dipilih
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil	-0.27	I	Tidak dipilih
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	-0.20	A	Tidak dipilih
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	-0.23	O	Tidak dipilih
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i	-0.18	O	Tidak dipilih

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, dari 24 atribut layanan terdapat 14 atribut layanan yang dipilih menjadi *customer requirements*. Hal ini didasarkan pada nilai Gap yang ≥ -0.25 dan kategori *Kano Model* yaitu kategori *attractive*, *one dimensional*, dan *must be*. Sedangkan pada nilai Gap yang < -0.25 dan kategori yang termasuk ke dalam *indifferent* sebanyak 10 atribut layanan tidak dipilih karena tidak bisa dijadikan acuan untuk peningkatan layanan.

5.4.2 *Planning Matrix*

Planning Matrix didasarkan dari interpretasi data kemudian dilakukan penetapan tujuan dari hasil pengolahan data melalui proses integrasi metode

Servqual, *Kano Model*, dan *QFD*. Proses integrasi ketiga metode ini dikombinasikan dalam perhitungan yang akan mempengaruhi penentuan prioritas yang menjadi bagian penting dalam pengembangan atau perbaikan layanan perpustakaan sekolah SMAN 1 Gedangan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil pengolahan data *planning matrix* yang berisikan nilai Gap, kepentingan, nilai kepuasan, kano kategori, *adjust importance*, *Goal*, *CSP*, *Improvement Ratio*, *Sales Point*, *Raw Weight*, dan *Normalized Raw Weight* dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4 Hasil Olah Data *Planning Matrix*

GAP	Kepentingan	Satisfaction Score	Kano Kategori	Adjust Importance	Absolute Adjust Importance	Goal	CSP	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
-0.42	3.40	-1.43	4	-5.71	5.71	3.87	3.45	1.12	1	6.41	0.13
-0.31	3.68	-1.14	2	-2.28	2.28	3.90	3.59	1.09	1	2.48	0.05
-0.52	3.01	-1.57	1	-1.57	1.57	3.11	2.59	1.20	1.2	2.26	0.04
-0.29	3.61	-1.05	1	-1.05	1.05	3.67	3.38	1.09	1	1.14	0.02
-0.25	3.69	-0.92	1	-0.92	0.92	3.73	3.48	1.07	1	0.99	0.02
-0.37	3.48	-1.29	1	-1.29	1.29	3.69	3.32	1.11	1	1.43	0.03
-0.27	3.72	-1.00	4	-4.02	4.02	3.91	3.64	1.07	1	4.32	0.09
-0.30	3.58	-1.07	4	-4.30	4.30	3.79	3.49	1.09	1	4.67	0.09
-0.38	3.76	-1.43	4	-5.72	5.72	3.99	3.61	1.11	1	6.32	0.12
-0.28	3.71	-1.04	2	-2.08	2.08	3.89	3.61	1.08	1	2.24	0.04
-0.38	3.51	-1.33	1	-1.33	1.33	3.55	3.17	1.12	1	1.49	0.03
-0.38	3.60	-1.37	4	-5.47	5.47	3.84	3.46	1.11	1	6.07	0.12
-0.30	3.99	-1.20	4	-4.79	4.79	3.99	3.69	1.08	1	5.18	0.10
-0.33	3.94	-1.30	4	-5.20	5.20	4.12	3.79	1.09	1	5.65	0.11

Tabel 5.4 di atas dijelaskan untuk mendapatkan nilai *satisfaction score* diperlukan nilai Gap dan nilai kepentingan dari metode *Servqual*. Setelah itu dilakukan kombinasi dengan menggunakan metode *Kano Model* untuk mendapatkan *Adjust Importance to Customer*. Nilai *Goal* didapatkan dari perbandingan antara nilai persepsi, harapan, dan kepentingan. Nilai *Improvement Ratio* didapatkan dari nilai *Goal* dan nilai persepsi. Dan yang terakhir untuk menentukan nilai *raw weight* dan *normalized raw weight*

didapatkan dari kombinasi nilai *adjust importance*, *sales point*, dan *Improvement Ratio*.

5.4.3 *Technical Requirement*

Hasil dari *Technical Requirement* didapatkan dari hasil diskusi dengan beberapa pihak terkait di lingkungan SMAN 1 Gedangan termasuk dengan pustakawan, karyawan, guru, dan kepala sekolah sehingga dapat menjawab kebutuhan dari siswa/i. Untuk lebih jelasnya mengenai *technical requirement* yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 5.5 berikut ini.

Tabel 5.5 Rangkuman Hasil *Technical Requirement*

No.	<i>Technical Requirement</i>
1	Ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
2	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
3	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
4	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
5	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
6	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
7	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
8	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
9	Kecepatan internet yang baik.
10	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
11	Penambahan jumlah computer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
12	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
13	Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas dapat diketahui terdapat 13 jawaban *Technical* dari berbagai pihak terkait di SMAN 1 Gedangan untuk menjawab keluhan dari siswa/i dalam upaya memberikan perbaikan dalam

layanan perpustakaan. *Technical Requirement* ini akan berguna dalam proses pengolahan matriks selanjutnya.

5.4.4 Inter-Relationship

Pada Bab 4 sebelumnya telah di bahas mengenai hasil dari *Matrix Inter Relationship*. Berdasarkan pengolahan data pada Tabel 4.15 yang berjudul *Matrix Inter Relationship* pada SMAN 1 Gedangan didapatkan intepretasi hasil pengolahan data sebagai berikut.

- a. *Relationship* yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9, antara lain:
 - Hubungan antara lokasi yang mudah dijangkau dengan ruang yang lapang, bersih, tenang, dan pencahayaan yang baik.
 - Hubungan antara kebersihan pada lingkungan perpustakaan dengan penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
 - Hubungan antara ketersediaan fasilitas toilet yang memadai dengan pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
 - Hubungan antara ketersediaan bahan pustaka yang lengkap dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
 - Hubungan antara kualitas bahan pustaka yang ada dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
 - Hubungan antara ketersediaan ruang baca dan tempat duduk yang memadai dengan pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
 - Hubungan antara ketersediaan tenaga perpustakaan yang memadai dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
 - Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.

- Hubungan antara kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Hubungan antara kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Hubungan antara pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i dan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Hubungan antara pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Hubungan antara kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- Hubungan antara kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- Hubungan antara pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online dengan Kecepatan internet yang baik.
- Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
- Hubungan antara kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.

- Hubungan antara pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
 - Hubungan antara pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
- b. *Relationship* yang memiliki hubungan sedang dengan bobot 3, antara lain:
- Hubungan antara lokasi yang mudah dijangkau dengan ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
 - Hubungan antara tersedianya fasilitas toilet yang memadai dengan ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
 - Hubungan antara tersedianya fasilitas toilet yang memadai dengan penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
 - Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
 - Hubungan antara lokasi yang mudah dijangkau dengan pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
 - Hubungan antara kebersihan pada lingkungan perpustakaan dengan pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
 - Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
 - Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).

- Hubungan antara kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
- Hubungan antara kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
- Hubungan antara pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online dengan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
- Hubungan antara kualitas sistem pelayanan yang memuaskan dengan pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
- Hubungan antara kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Hubungan antara ketersediaan bahan pustaka yang lengkap dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara kualitas sistem layanan yang memuaskan dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- Hubungan antara kualitas bahan pustaka yang ada dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- Hubungan antara pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- Hubungan antara kualitas sistem layanan yang memuaskan dengan kecepatan internet yang baik.

- Hubungan antara kualitas sistem layanan yang memuaskan dengan berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
- Hubungan antara kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
- Hubungan antara pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online dengan berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
- Hubungan antara kualitas sistem layanan yang memuaskan dengan penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
- Hubungan antara pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online dengan penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
- Hubungan antara kualitas sistem layanan yang memuaskan dengan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- Hubungan antara pustakawan memberikan layanan sesuai kebutuhan siswa/i dengan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- Hubungan antara pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i dengan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- Hubungan antara kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.

c. *Relationship* yang memiliki hubungan lemah dengan bobot 1, antara lain:

- Hubungan antara ketersediaan ruang baca dan tempat duduk yang memadai dengan ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
- Hubungan antara kebersihan pada lingkungan perpustakaan dengan pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
- Hubungan antara lokasi yang mudah dijangkau dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara kualitas bahan pustaka yang ada dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i dengan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- Hubungan antara kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan kecepatan internet yang baik.

5.4.5 Technical Correlation

Hasil pengolahan data pada Tabel 4.16 yang berjudul Matriks *Technical Correlation* menghasilkan *Technical Correlation* yang berpengaruh positif antara satu dengan yang lainnya berjumlah 15 hal. Hubungan *Technical Correlation* tersebut antara lain:

- a. *Technical Correlation* bernilai positif antara ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik dengan penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.

- b. *Technical Correlation* bernilai positif antara ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik dengan pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
- c. *Technical Correlation* bernilai positif antara penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan dengan pembuatan jumlah toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
- d. *Technical Correlation* bernilai positif antara penambahan jumlah tenaga perpustakaan dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- e. *Technical Correlation* bernilai positif antara penambahan jumlah tenaga perpustakaan dengan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- f. *Technical Correlation* bernilai positif antara penambahan jumlah tenaga perpustakaan dengan Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
- g. *Technical Correlation* bernilai positif antara kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka dengan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.
- h. *Technical Correlation* bernilai positif antara kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka dengan kecepatan internet yang baik.
- i. *Technical Correlation* bernilai positif antara kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka dengan berfungsinya computer penelusuran bahan pustaka yang ada.
- j. *Technical Correlation* bernilai positif antara pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
- k. *Technical Correlation* bernilai positif antara kecepatan internet yang baik dengan berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.

- l. *Technical Correlation* bernilai positif antara kecepatan internet yang baik dengan penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
- m. *Technical Correlation* bernilai positif antara berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada dengan penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.
- n. *Technical Correlation* bernilai positif antara berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada dengan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- o. *Technical Correlation* bernilai positif antara Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA dengan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.

Sedangkan rangkuman hasil dari proses analisa ‘arah pengembangan’ berjumlah 12 untuk arah pengembangan naik dan 1 untuk arah pengembangan tetap dari *Technical Requirements*. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil proses analisa ‘arah pengembangan’ dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6 Arah Pengembangan pada Technical Correlation layanan perpustakaan

No	Technical Requirement	Arah Pengembangan
1	Ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.	Naik
2	Penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.	Naik
3	Pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.	Naik
4	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).	Naik

Tabel 5.6 Arah Pengembangan pada Technical Correlation layanan perpustakaan
(Lanjutan)

No	Technical Requirement	Arah Pengembangan
5	Pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.	Tetap
6	Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.	Naik
7	Kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.	Naik
8	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.	Naik
9	Kecepatan internet yang baik.	Naik
10	Berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.	Naik
11	Penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.	Naik
12	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.	Naik
13	Meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.	Naik

5.4.6 Priorities

Setelah dilakukan proses pengolahan data *Technical Correlation* hingga didapatkan persentase sesuai Tabel 4.17 maka didapatkan prioritas dari *Technical Requirements* dengan urutan sebagai berikut:

- Urutan prioritas 1 dengan persentase sebesar 24.58% dengan perbaikan penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
- Urutan prioritas 2 dengan persentase sebesar 18.17% dengan perbaikan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan.
- Urutan prioritas 3 dengan persentase sebesar 10.98% dengan perbaikan pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.

- d. Urutan prioritas 4 dengan persentase sebesar 8.76% dengan perbaikan penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
- e. Urutan prioritas 5 dengan persentase sebesar 7.09% dengan perbaikan kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka.
- f. Urutan prioritas 6 dengan persentase sebesar 6.70% dengan perbaikan ruang yang lapang, bersih, tenang dan pencahayaan yang baik.
- g. Urutan prioritas 7 dengan persentase sebesar 5.51% dengan perbaikan pembuatan toilet sesuai kebutuhan dari pengunjung perpustakaan.
- h. Urutan prioritas 8 dengan persentase sebesar 4.18% dengan perbaikan Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh siswa/i SMA.
- i. Urutan prioritas 9 dengan persentase sebesar 3.86% dengan perbaikan penambahan layanan petugas kebersihan untuk seluruh ruangan perpustakaan.
- j. Urutan prioritas 10 dengan persentase sebesar 3.34% dengan perbaikan berfungsinya komputer penelusuran bahan pustaka yang ada.
- k. Urutan prioritas 11 dengan persentase sebesar 3.01% dengan perbaikan kecepatan internet yang baik.
- l. Urutan prioritas 12 dengan persentase sebesar 2.24% dengan perbaikan pengadaan pembelian meja dan kursi untuk fasilitas ruang baca.
- m. Urutan prioritas 13 dengan persentase sebesar 1.60% dengan perbaikan Penambahan jumlah komputer untuk memberikan kemudahan akses bagi siswa/i.

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Serangkaian proses yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, hingga sampai ke tahapan kesimpulan sebagai tahapan akhir dari tujuan penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisa dengan metode *Servqual* dari 24 atribut layanan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi atribut layanan menunjukkan bahwa semua atribut layanan menghasilkan Gap yang bernilai negatif. Artinya adalah, pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Gedangan masih perlu banyak perbaikan dari setiap dimensinya.
2. Hasil analisa dengan metode *Kano Model* didapatkan 21 atribut layanan yang masuk ke dalam kategori penting dengan rincian sebagai berikut:
 - a. 10 atribut layanan masuk ke dalam kategori *Attractive* antara lain:
 - lokasi yang mudah dijangkau,
 - kualitas sistem pelayanan yang memuaskan,
 - kualitas bahan pustaka yang ada,
 - kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka,
 - kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i,
 - tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i,
 - petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i,
 - petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i,
 - jaminan keamanan lingkungan perpustakaan membuat pengunjung menjadi nyaman,
 - memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

- b. 6 atribut layanan masuk ke dalam kategori *One Dimensional* antara lain:
- kebersihan pada lingkungan perpustakaan,
 - kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak,
 - jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam,
 - petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut,
 - kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan,
 - sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i.
- c. 5 atribut layanan masuk ke dalam kategori *Must Be* antara lain:
- tersedianya fasilitas toilet yang memadai,
 - tersedianya bahan pustaka yang lengkap,
 - tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai,
 - tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai,
 - pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online.
3. Proses integrasi metode *Servqual* dan *Kano Model* ke dalam metode *House of Quality* (HOQ) dilakukan dengan pemilihan atribut layanan dengan ketentuan nilai Gap ≥ -0.25 dari hasil metode *Servqual* dan juga hasil dari metode *Kano Model* dengan ketentuan kategori *Must Be* (M), *One Dimensional* (O), dan *Attractive* (A). Apabila kedua syarat tersebut terpenuhi maka atribut layanan yang ada dapat dipilih. Sebaliknya, apabila kedua syarat tidak dapat terpenuhi maka atribut layanan tidak dapat dipilih. Dari pemilihan atribut layanan tersebut kemudian dilakukan penyusunan matriks HOQ dan menghasilkan 13 atribut *Technical Requirement*. Perbaikan yang menjadi prioritas 1 sampai prioritas 3 antara lain:
- a. Penambahan jumlah tenaga perpustakaan.
 - b. Peningkatan kemampuan petugas perpustakaan.
 - c. Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas perpustakaan.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk keempurnaan penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Dalam upaya peningkatan layanan di perpustakaan, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan sebagai bahan pertimbangan mengenai prioritas yang perlu dilakukan oleh pihak sekolah.
2. Penerapan upaya perbaikan yang akan diterapkan nantinya perlu dipertimbangkan dengan matang dan memerlukan musyawarah kepada pihak-pihak terkait agar setiap keputusan yang diambil dalam upaya perbaikan benar-benar memberikan hasil yang optimal.
3. Penerapan upaya perbaikan ini perlu dilakukan control agar setiap perbaikan dapat diketahui tingkat efektivitas.

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., & Sutanto, T. E. (2015). *Statistika Tanpa Stres*. TransMedia.
- Akao, Yoji (1991), *Quality Function Deployment: Integrating Costumer Requirement Into Product Design*. Productivity Press. Portland, Oregon. USA.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Asogwa, Brendan E. 2014. *Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Liraries in Developing Countries*. E-journal Library Philosophy and Practice University of Nebraska – Lincoln.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Buchori, Mochtar. *Transformasi Pendidikan*. 1995. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Budi, Dwi Setia. 2009. *Integrasi Model Kano ke dalam Matrik Quality Function Deployment pada Desain Pelayanan Perpustakaan*. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Cohen, L. 1995, *Quality Function Deployment: How to make QFD Work For You. United States Of America: Addison Wisley Publishing*
- Devani, Vera dan Aryo Adi Kuncoro. 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau dengan Menggunakan Metode Kano*. dalam Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol. 10. No. 1.
- Dwi Jayani, Yunita. 2013. *Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual dan Kano*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Erianto, Dwi. Popularitas Perpustakaan Semakin Dilibas Digital. 16 September 2015.
<https://edukasi.kompas.com/read/2015/09/16/09111961/Popularitas.Perpustakaan.Semakin.Pudar.Dilibas.Digital?page=all>
- Gibson, James, L., et al. 1987. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Binarupa Aksara, Jakarta.

- Hartanto, Sidiq. 2008. *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kano, N., Seraku N., Takahashi F. and Tsuji S. 1984. *Attractive Quality and Must-be Quality, Hinshitsu: the Journal of the Japanese Society for Quality Control*, pp.39-48
- Keputusan MENPAN No. 81. 1993. *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Keputusan MENPAN No. 63. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler, P., 1994. *Marketing Management Concept, New Jersey. Prentice Hall Inc.*
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Matzler, K., & Hinterhuber, H. H (1998), *How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction Into Quality Function Deployment*. *Technovation*, 18(1), 25-38.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" dalam *Journal of Marketing Vol. 49. 1985, pp.41-50*.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" dalam *Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40*.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saptaria, Lina & Nur Hidayati. 2017. *Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Metode Servqual Pada Perpustakaan Universitas Islam Kadiri Kediri*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Kediri.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach. America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc*

- Soetjipto, Budi W, 1997, "Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan".
Manajemen Usahawan Indonesia, Usahawan No 01, TH XXVI Januari,
hh.19-24.
- Supriyanto, E & Sri S. 2001. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga
Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra, (2005), *Service, Quality &
Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Tan, K.C., Tan Pawitra.(2001), *Integrating SERVQUAL and Kano's Model into
QFD for Service Excellence Development, Managing Service Quality,
11(6), pp. 418- 4310*
- Umar, Husein, 2000, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, PT. Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*.
- UNESCO.org. *UNESCO eAtlas of Literacy*. 2016.
<http://on.uis.unesco.org/literacy-map>
- Walden. D., (1993), *A special issue on Kano's methods for understanding
customer defined quality*, The center for quality of management journal,
vol.2. no.4, pp.3-35. One Alewife Center Suite 450, Cambridge
Massachusetts.
- Wijaya, Tony. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan
Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*, PT. Indeks, Jakarta.
- Yang, Ching Chow (2005), *The Refined Kano's Model and its Application. Total
Quality Management, Vol.16, No.10, pp.1127-1137*.

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

LAMPIRAN

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====

LAMPIRAN 1



Kuesioner SMAN 1 Gedangan Sidoarjo

Kepuasan Kerja Layanan Perpustakaan

Nama :

Kelas :

Keterangan cara pengisian:

Berilah jawaban sesuai dengan pendapat Anda dalam bentuk **Angka** pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

Keterangan PERSEPSI & HARAPAN:

- 1 = SANGAT TIDAK PUAS
- 2 = TIDAK PUAS
- 3 = CUKUP PUAS
- 4 = PUAS
- 5 = SANGAT PUAS

Keterangan KEPENTINGAN:

- 1 = SANGAT TIDAK PUAS
- 2 = TIDAK PUAS
- 3 = CUKUP PUAS
- 4 = PUAS
- 5 = SANGAT PUAS

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Kepentingan
		Jawaban	Jawaban	Jawaban
A	Dimensi <i>Tangibles</i> /Terlihat			
1	Lokasi yang mudah dijangkau			
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan			
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai			
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap			
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai			
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai			
B	Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan			
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan			
8	Kualitas bahan pustaka yang ada			
9	Sistem pelayanan antrian yang modern			
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka			
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak			
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online			
C	Dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan			
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i			
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i			
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan			
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i			
D	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan			
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam			
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman			
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut			
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan			
E	Dimensi <i>Empathy</i> / Empati			
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil			
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti			
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan			
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i			

LAMPIRAN 2



Kuesioner SMAN 1 Gedangan Sidoarjo

Kepuasan Kerja Layanan Perpustakaan

Nama :

Kelas :

Keterangan cara pengisian Kuisisioner Fungsional (Kano Model):

Berilah jawaban sesuai dengan pendapat Anda dalam bentuk **Angka** pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

Keterangan

- | | | |
|---|------------|---|
| 1 | SUKA | = saya menyukai jika hal tersebut dilakukan |
| 2 | HARAP | = saya mengharapkan hal tersebut dipenuhi |
| 3 | NETRAL | = saya netral |
| 4 | TOLERANSI | = saya dapat mentoleransikan jika hal itu terjadi |
| 5 | TIDAK SUKA | = saya tidak suka jika hal tersebut terjadi |

No	Pertanyaan	Fungsional
		Respon
A	Dimensi <i>Tangibles</i> /Terlihat	
1	Lokasi yang mudah dijangkau	
2	Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	
3	Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	
4	Tersedianya bahan pustaka yang lengkap	
5	Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	
6	Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	
B	Dimensi <i>Reliability</i> /Keandalan	
7	Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan	
8	Kualitas bahan pustaka yang ada	
9	Sistem pelayanan antrian yang modern	
10	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	
11	Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	
12	Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online	
C	Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	
13	Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	
14	Tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	
15	Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	
16	Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i	
D	Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan	
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam	
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang membuat pengunjung menjadi nyaman	
19	Petugas pustakawan melayani dengan sopan dan lemah lembut	
20	Petugas pustakawan memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan	
E	Dimensi <i>Empathy</i> /Empati	
21	Melayani semua siswa/i dengan sama dan adil	
22	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	
23	Kemudahan siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	
24	Sistem komunikasi yang baik antara pustakawan dan siswa/i	

LAMPIRAN 3



Kuesioner SMAN 1 Gedangan Sidoarjo

Kepuasan Kerja Layanan Perpustakaan

Nama :

Kelas :

Keterangan cara pengisian Kuisisioner Disfungsional (Kano Model):

Berilah jawaban sesuai dengan pendapat Anda dalam bentuk **Angka** pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

Keterangan

- | | |
|--------------|---|
| 1 SUKA | = saya menyukai jika hal tersebut dilakukan |
| 2 HARAP | = saya mengharapkan hal tersebut dipenuhi |
| 3 NETRAL | = saya netral |
| 4 TOLERANSI | = saya dapat mentoleransikan jika hal itu terjadi |
| 5 TIDAK SUKA | = saya tidak suka jika hal tersebut terjadi |

No	Pertanyaan	Disfungsional
		Respon
A	Dimensi <i>Tangibles</i> /Terlihat	
1	Lokasi yang sulit dijangkau	
2	Kotornya pada lingkungan perpustakaan	
3	Tidak tersedianya fasilitas toilet yang memadai	
4	Tidak tersedianya bahan pustaka yang lengkap	
5	Tidak tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	
6	Tidak tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai	
B	Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan	
7	Kualitas sistem pelayanan yang tidak memuaskan	
8	Kurangnya kualitas bahan pustaka yang ada	
9	Sistem pelayanan antrian yang kuno	
10	Sulitnya dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	
11	Ketidaksesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	
12	Pengunjung perpustakaan tidak dapat mengakses informasi secara online	
C	Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	
13	Lambatnya tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i	
14	Kurangnya tingkat kesabaran pustakawan dalam menerima keluhan siswa/i	
15	Petugas pustakawan tidak memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i	
16	Petugas pustakawan tidak siap menanggapi permintaan siswa/i	
D	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan	
17	Jaminan kesesuaian data peminjam dengan data bahan pustaka yang dipinjam tidak sesuai	
18	Jaminan keamanan lingkungan perpustakaan yang tidak membuat pengunjung menjadi nyaman	
19	Petugas pustakawan tidak melayani dengan sopan dan lemah lembut	
20	Petugas pustakawan tidak memberikan motivasi untuk terus giat membaca dan selalu menambah wawasan	
E	Dimensi <i>Empathy</i> / Empati	
21	Tidak melayani semua siswa/i dengan sama dan adil	
22	Tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	
23	Sulitnya siswa/i meminta bantuan kepada pustakawan	
24	Sistem komunikasi yang tidak baik antara pustakawan dan siswa/i	

LAMPIRAN 4 Data Persepsi																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M. Fikri	X - MIPA 1	L	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3
2	Rafi Nurimansyah	X - IPS 1	L	3	3	2	4	5	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	Uscita Aprilia H.	X - MIPA 1	P	3	4	1	3	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
4	Putri Irdayang I.	X - IPS 1	P	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	Valencia D. Luy S.	X - IPS 1	P	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5
6	M. Fahrezi R.	X - IPS 1	L	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
7	Putri Shinta W. N.	X - MIPA 4	P	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5
8	Nurul Arief M.	X - MIPA 4	L	5	5	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2
9	Nur Rahma Dwi A.	X - IPS 1	P	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4
10	Nabila	X - MIPA 4	P	4	2	4	4	2	3	3	4	2	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
11	Dita Natasya A. B.	X - MIPA 4	P	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4
12	Fiola Deri Prima P.	X - MIPA 4	P	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
13	Mifta	X - MIPA 4	L	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2
14	Erika Aprilia R.	X - MIPA 4	P	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	5
15	Silvy Milda P.	X - MIPA 4	P	4	3	1	4	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4
16	Firda Ayu Nur A.	X - MIPA 4	P	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	Dian Retno I.	X - MIPA 4	P	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
18	Umar Faidhur R.	X - MIPA 4	L	4	3	1	4	2	3	3	2	5	2	3	4	1	2	1	3	1	1	2	4	1	5	4	1
19	Ajeng Rizqita	X - MIPA 5	P	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Fahmy Martha	X - MIPA 5	L	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Maudy Dwi C.	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	4	3	4	2
22	Asfatul Ukhriyah	X - MIPA 2	P	5	4	3	3	5	5	5	3	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Aini Nur Habibah	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	2	4	3	4	2
24	Ajilan Fauza F	X - MIPA 2	L	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	2	4	3	4	2
25	Anggia Ashabirina	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
26	Risa Pramesti	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
27	M. Rafi Setiadi	X - IPS 1	L	3	4	2	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	2

LAMPIRAN 4 Data Persepsi																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
28	Cindy Shafa A.	X - IPS 3	P	3	4	1	3	4	3	3	3	3	5	2	2	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3
29	Anisya Novi S.	X - IPS 3	P	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
30	Astrid Eka	X - IPS 3	P	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
31	Salsa Bella	X - IPS 3	P	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	Errica Dwi O.	X - MIPA 2	P	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	1	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
33	Melia Anggraeni	X - MIPA 2	P	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
34	Fatimah Kurnia W.	X - MIPA 2	P	4	3	2	5	5	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3
35	Erina Riski Y.	X - MIPA 2	P	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
36	Gatra Wahyu W.	X - MIPA 5	L	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	5	5	3	5	4	4	4	4
37	Putra Adhitya	X - MIPA 2	L	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
38	M. Yachya	X - IPS 2	L	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
39	Pramudika K. W.	XI - MIPA 6	L	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
40	Ahmad Nadimas Z.	XI - MIPA 3	L	4	5	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
41	Veronica Ammanda N.	XI - IPS 1	P	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5
42	Hanis Zulfami	XI - IPS 1	L	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
43	Pricha Olivian D.	XI - MIPA 5	P	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
44	Shinta Amyrul D.	XI - MIPA 5	P	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4
45	Asrofi Taufiqurrahman	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Reza Adriansyah	XI - IPS 1	L	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
47	Dzikrullah Akbar	XI - IPS 1	L	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Satria Aji P.	XI - IPS 1	L	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
49	Shaisha Mulia Insani	XI - MIPA 5	P	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Isdayantri M. S.	XI - MIPA 5	P	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
51	Luqman Azhar P. S.	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Cut Anisya F.	XI - MIPA 3	P	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2
53	Kiky Arya Putri Lestari	XI - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Anasztasya Taris	XI - MIPA 3	P	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4

LAMPIRAN 4 Data Persepsi																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
55	Titik Dwi Novianti	XI - MIPA 6	P	4	5	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4
56	Widyanti	XI - BB 1	P	3	2	1	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
57	Nur Afni C.	XI - BB 1	P	5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Rizma Azwani	XI - BB 1	P	5	5	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
59	Cindy Meilania	XI - BB 1	P	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4
60	Rizky Dwi R.	XI - BB 1	P	5	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4
61	Dian Kartika Sari	XI - BB 1	P	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4
62	Venira Firdausi Nuzula	XI - BB 1	P	4	2	2	2	3	3	4	2	1	3	1	3	1	1	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4
63	Junia F.	XI - BB 1	P	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4
64	Alsifa Sandy W	XI - MIPA 3	P	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
65	Achmad Absi S.	XI - IPS 7	L	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Citra Ayu Dwi S.	XI - MIPA 3	P	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	Fauzan Al-Kahfi	XI - MIPA 6	L	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
68	Amayyah Owa S.	XII - MIPA 2	P	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	2	2	4	3	3
69	Maumah Tri A.	XII - MIPA 2	P	3	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4
70	Nadya Rahmawati	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
71	Habibah Nur A.	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	Rofi'atul Muhimmah N.	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
73	Siti Khoirun Nisak	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	Vina Rahayuningsih	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
75	Ajihad Abdy M	XII - IPS 3	L	3	4	1	2	2	1	3	2	5	4	5	4	1	1	1	2	4	1	2	4	5	2	4	3
76	M. Aldy S.	XII - MIPA 2	L	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
77	Febby Melinia	XII - MIPA 2	P	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5
78	Nurul Fitriyani	XII - MIPA 2	P	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
79	Putri Dwi N. N.	XII - MIPA 2	P	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
80	Mochammad Nurcholis	XII - IPS 3	L	4	4	1	2	1	2	4	5	5	4	3	2	1	3	2	4	1	3	2	4	5	4	4	4
81	Hanif Rahmat S.	XII - MIPA 2	L	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5

LAMPIRAN 4 Data Persepsi																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
82	Abdul Shofa	XII - MIPA 2	L	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Rachmad Ubaidillah	XII - IPS 3	L	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3
84	Evan Agung Junio	XII - MIPA 1	L	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
85	Early Jasmine Gardina	XII - MIPA 1	P	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	5	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5
86	Linggom Situmorang	XII - MIPA 1	L	2	3	1	3	4	2	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
87	Selly Maghfiroh	XII - MIPA 1	P	2	3	1	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
88	Pitra Bhagas Kara	XII - MIPA 3	L	3	1	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4
89	Revaldy Arie Pradana	XII - MIPA 3	L	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
90	Auliah Lifada	XII - MIPA 4	P	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4
91	Retno Hadiningtyas	XII - MIPA 4	P	3	4	1	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5
92	Teguh Dharmawan	XII - MIPA 4	L	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
93	Thobib Fahrizal	XII - MIPA 5	L	3	5	2	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4
94	Arvian Dani Nugroho	XII - MIPA 6	L	2	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
95	Fina Wafaul Chusna	XII - MIPA 6	P	5	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96	Alda Oktavia N.	XII - IPS 1	P	4	1	1	3	4	3	4	4	2	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
97	Ade Aisyah Nurul A.	XII - IPS 1	P	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3
98	Nurlita Dwi Cahyani	XII - IPS 1	P	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
99	Sayyidah N. A.	XII - IPS 1	P	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
100	Tivana Ayuditya	XII - IPS 1	P	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Total Jumlah				345	359	259	338	348	332	364	349	333	361	361	317	346	370	369	379	382	376	384	363	389	378	384	376
Persepsi Rata-rata				3.5	3.6	2.6	3.4	3.5	3.3	3.6	3.5	3.3	3.6	3.6	3.2	3.5	3.7	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8	3.6	3.9	3.8	3.8	3.8

LAMPIRAN 5																											
Data Harapan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M. Fikri	X - MIPA 1	L	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3
2	Rafi Nurimansyah	X - IPS 1	L	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Uscita Aprilia H.	X - MIPA 1	P	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
4	Putri Irdayang I.	X - IPS 1	P	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	Valencia D. Luy S.	X - IPS 1	P	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
6	M. Fahrezi R.	X - IPS 1	L	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
7	Putri Shinta W. N.	X - MIPA 4	P	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
8	Nurul Arief M.	X - MIPA 4	L	4	5	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
9	Nur Rahma Dwi A.	X - IPS 1	P	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4
10	Nabila	X - MIPA 4	P	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
11	Dita Natasya A. B.	X - MIPA 4	P	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3
12	Fiola Deri Prima P.	X - MIPA 4	P	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
13	Mifta	X - MIPA 4	L	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
14	Erika Aprilia R.	X - MIPA 4	P	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3
15	Silvy Milda P.	X - MIPA 4	P	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	Firda Ayu Nur A.	X - MIPA 4	P	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
17	Dian Retno I.	X - MIPA 4	P	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	Umar Faidhur R.	X - MIPA 4	L	5	3	2	5	2	5	3	3	3	5	4	3	1	3	2	4	1	2	3	2	4	2	5	2
19	Ajeng Rizqita	X - MIPA 5	P	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Fahmy Martha	X - MIPA 5	L	2	2	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Maudy Dwi C.	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
22	Asfatul Ukhriyah	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Aini Nur Habibah	X - MIPA 2	P	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
24	Ajilan Fauza F	X - MIPA 2	L	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
25	Anggia Ashabirina	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
26	Risa Pramesti	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
27	M. Rafi Setiadi	X - IPS 1	L	3	4	2	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	2
28	Cindy Shafa A.	X - IPS 3	P	3	4	1	3	4	3	3	3	3	5	3	2	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4

LAMPIRAN 5																											
Data Harapan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
29	Anisya Novi S.	X - IPS 3	P	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
30	Astrid Eka	X - IPS 3	P	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
31	Salsa Bella	X - IPS 3	P	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
32	Errica Dwi O.	X - MIPA 2	P	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
33	Melia Anggraeni	X - MIPA 2	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Fatimah Kurnia W.	X - MIPA 2	P	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
35	Erina Riski Y.	X - MIPA 2	P	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
36	Gatra Wahyu W.	X - MIPA 5	L	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4
37	Putra Adhitya	X - MIPA 2	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	M. Yachya	X - IPS 2	L	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
39	Pramudika K. W.	XI - MIPA 6	L	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
40	Ahmad Nadimas Z.	XI - MIPA 3	L	5	5	2	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
41	Veronica Ammanda N.	XI - IPS 1	P	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5
42	Hanis Zulfami	XI - IPS 1	L	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5
43	Pricha Olivian D.	XI - MIPA 5	P	3	4	2	4	3	4	4	4	2	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
44	Shinta Amyrul D.	XI - MIPA 5	P	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4
45	Asrofi Taufiqurrahman	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Reza Adriansyah	XI - IPS 1	L	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
47	Dzikrullah Akbar	XI - IPS 1	L	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Satria Aji P.	XI - IPS 1	L	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
49	Shaisa Mulia Insani	XI - MIPA 5	P	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
50	Isdayantri M. S.	XI - MIPA 5	P	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
51	Luqman Azhar P. S.	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
52	Cut Anisya F.	XI - MIPA 3	P	4	5	2	5	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1
53	Kiky Arya Putri Lestari	XI - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Anaztasya Taris	XI - MIPA 3	P	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
55	Titik Dwi Novianti	XI - MIPA 6	P	4	4	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
56	Widyanti	XI - BB 1	P	3	3	1	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3

LAMPIRAN 5																											
Data Harapan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
57	Nur Afni C.	XI - BB 1	P	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	Rizma Azwani	XI - BB 1	P	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	Cindy Meilania	XI - BB 1	P	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
60	Rizky Dwi R.	XI - BB 1	P	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
61	Dian Kartika Sari	XI - BB 1	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	Venira Firdausi Nuzula	XI - BB 1	P	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Junia F.	XI - BB 1	P	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5
64	Alsyaifa Sandy W	XI - MIPA 3	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Achmad Absi S.	XI - IPS 7	L	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Citra Ayu Dwi S.	XI - MIPA 3	P	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	Fauzan Al-Kahfi	XI - MIPA 6	L	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
68	Amayyah Owa S.	XII - MIPA 2	P	4	4	3	2	2	3	5	3	2	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4
69	Maumah Tri A.	XII - MIPA 2	P	2	4	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4
70	Nadya Rahmawati	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	Habibah Nur A.	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
72	Rofi'atul Muhimmah N.	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
73	Siti Khoirun Nisak	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
74	Vina Rahayuningsih	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
75	Ajihad Abdy M	XII - IPS 3	L	3	4	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	3	5	1	4	4	4	5	5	5	5
76	M. Aldy S.	XII - MIPA 2	L	5	2	2	2	3	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4
77	Febby Melinia	XII - MIPA 2	P	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4
78	Nurul Fitriyani	XII - MIPA 2	P	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
79	Putri Dwi N. N.	XII - MIPA 2	P	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Mochammad Nurcholis	XII - IPS 3	L	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
81	Hanif Rahmat S.	XII - MIPA 2	L	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
82	Abdul Shofa	XII - MIPA 2	L	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	Rachmad Ubaidillah	XII - IPS 3	L	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	3
84	Evan Agung Junio	XII - MIPA 1	L	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 5 Data Harapan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
85	Early Jasmine Gardina	XII - MIPA 1	P	2	4	1	4	4	2	4	4	3	5	2	2	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5
86	Linggom Situmorang	XII - MIPA 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Selly Maghfiroh	XII - MIPA 1	P	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
88	Pitra Bhagas Kara	XII - MIPA 3	L	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5
89	Revaldy Arie Pradana	XII - MIPA 3	L	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
90	Auliah Lifada	XII - MIPA 4	P	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
91	Retno Hadiningtyas	XII - MIPA 4	P	2	4	1	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4
92	Teguh Dharmawan	XII - MIPA 4	L	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4
93	Thobib Fahrizal	XII - MIPA 5	L	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5
94	Arvian Dani Nugroho	XII - MIPA 6	L	2	4	1	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
95	Fina Wafaul Chusna	XII - MIPA 6	P	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
96	Alda Oktavia N.	XII - IPS 1	P	4	1	1	3	4	3	4	4	2	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3
97	Ade Aisyah Nurul A.	XII - IPS 1	P	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4
98	Nurlita Dwi Cahyani	XII - IPS 1	P	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
99	Sayyidah N. A.	XII - IPS 1	P	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
100	Tivana Ayuditya	XII - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
Total Jumlah				387	390	311	367	373	369	391	379	361	399	389	355	384	389	399	412	406	399	401	387	416	398	407	394
Persepsi Rata-rata				3.9	3.9	3.1	3.7	3.7	3.7	3.9	3.8	3.6	4.0	3.9	3.6	3.8	3.9	4.0	4.1	4.1	4.0	4.0	3.9	4.2	4.0	4.1	3.9

LAMPIRAN 6																											
Data Kepentingan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M. Fikri	X - MIPA 1	L	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3
2	Rafi Nurimansyah	X - IPS 1	L	3	4	4	5	3	5	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Uscita Aprilia H.	X - MIPA 1	P	3	4	1	3	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
4	Putri Irdayang I.	X - IPS 1	P	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	Valencia D. Luy S.	X - IPS 1	P	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
6	M. Fahrezi R.	X - IPS 1	L	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
7	Putri Shinta W. N.	X - MIPA 4	P	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Nurul Arief M.	X - MIPA 4	L	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	2	2
9	Nur Rahma Dwi A.	X - IPS 1	P	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Nabila	X - MIPA 4	P	4	1	4	4	3	2	2	2	1	4	1	1	3	5	4	5	1	4	3	2	5	4	3	4
11	Dita Natasya A. B.	X - MIPA 4	P	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4
12	Fiola Deri Prima P.	X - MIPA 4	P	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
13	Mifta	X - MIPA 4	L	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
14	Erika Aprilia R.	X - MIPA 4	P	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	4
15	Silvy Milda P.	X - MIPA 4	P	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Firda Ayu Nur A.	X - MIPA 4	P	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
17	Dian Retno I.	X - MIPA 4	P	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Umar Faidhur R.	X - MIPA 4	L	3	4	3	2	3	4	3	4	1	2	4	5	1	5	4	2	1	1	1	1	3	1	3	5
19	Ajeng Rizqita	X - MIPA 5	P	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Fahmy Martha	X - MIPA 5	L	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Maudy Dwi C.	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
22	Asfatul Ukhriyah	X - MIPA 2	P	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Aini Nur Habibah	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
24	Ajilan Fauza F	X - MIPA 2	L	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
25	Anggia Ashabirina	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
26	Risa Pramesti	X - MIPA 2	P	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
27	M. Rafi Setiadi	X - IPS 1	L	3	4	2	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	2
28	Cindy Shafa A.	X - IPS 3	P	3	4	1	3	4	3	3	3	3	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4

LAMPIRAN 6																											
Data Kepentingan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
29	Anisya Novi S.	X - IPS 3	P	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	
30	Astrid Eka	X - IPS 3	P	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
31	Salsa Bella	X - IPS 3	P	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
32	Errica Dwi O.	X - MIPA 2	P	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
33	Melia Anggraeni	X - MIPA 2	P	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
34	Fatimah Kurnia W.	X - MIPA 2	P	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	
35	Erina Riski Y.	X - MIPA 2	P	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	Gatra Wahyu W.	X - MIPA 5	L	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	
37	Putra Adhitya	X - MIPA 2	L	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	
38	M. Yachya	X - IPS 2	L	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
39	Pramudika K. W.	XI - MIPA 6	L	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
40	Ahmad Nadimas Z.	XI - MIPA 3	L	5	5	2	3	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
41	Veronica Ammanda N.	XI - IPS 1	P	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	3	
42	Hanis Zulfami	XI - IPS 1	L	5	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	
43	Pricha Olivian D.	XI - MIPA 5	P	3	4	2	5	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
44	Shinta Amyrul D.	XI - MIPA 5	P	3	5	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	
45	Asrofi Taufiqurrahman	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Reza Adriansyah	XI - IPS 1	L	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
47	Dzikrullah Akbar	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	Satria Aji P.	XI - IPS 1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
49	Shaisa Mulia Insani	XI - MIPA 5	P	4	1	3	4	3	3	4	4	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Isdayantri M. S.	XI - MIPA 5	P	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
51	Luqman Azhar P. S.	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
52	Cut Anisya F.	XI - MIPA 3	P	3	6	1	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	
53	Kiky Arya Putri Lestari	XI - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Anaztasya Taris	XI - MIPA 3	P	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
55	Titik Dwi Novianti	XI - MIPA 6	P	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	
56	Widyanti	XI - BB 1	P	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	

LAMPIRAN 6																											
Data Kepentingan																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
85	Early Jasmine Gardina	XII - MIPA 1	P	2	4	1	3	5	1	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
86	Linggom Situmorang	XII - MIPA 1	L	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Selly Maghfiroh	XII - MIPA 1	P	1	2	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
88	Pitra Bhagas Kara	XII - MIPA 3	L	3	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
89	Revaldy Arie Pradana	XII - MIPA 3	L	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
90	Auliah Lifada	XII - MIPA 4	P	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
91	Retno Hadiningtyas	XII - MIPA 4	P	2	4	2	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
92	Teguh Dharmawan	XII - MIPA 4	L	3	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
93	Thobib Fahrizal	XII - MIPA 5	L	2	4	1	3	5	5	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4
94	Arvian Dani Nugroho	XII - MIPA 6	L	2	4	1	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
95	Fina Wafaul Chusna	XII - MIPA 6	P	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Alda Oktavia N.	XII - IPS 1	P	4	1	1	3	4	4	4	4	2	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
97	Ade Aisyah Nurul A.	XII - IPS 1	P	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3
98	Nurlita Dwi Cahyani	XII - IPS 1	P	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
99	Sayyidah N. A.	XII - IPS 1	P	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3
100	Tivana Ayuditya	XII - IPS 1	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Total Jumlah				340	368	301	361	369	348	372	358	346	376	371	351	360	377	399	394	387	403	390	375	427	398	406	399
Persepsi Rata-rata				3.4	3.7	3.0	3.6	3.7	3.5	3.7	3.6	3.5	3.8	3.7	3.5	3.6	3.8	4.0	3.9	3.9	4.0	3.9	3.8	4.3	4.0	4.1	4.0

LAMPIRAN 7																											
Data Kano Fungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M. Fikri	X - MIPA 1	L	3	1	2	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2
2	Rafi Nurimansyah	X - IPS 1	L	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
3	Uscita Aprilia H.	X - MIPA 1	P	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
4	Putri Irdayang I.	X - IPS 1	P	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
5	Valencia D. Luy S.	X - IPS 1	P	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	M. Fahrezi R.	X - IPS 1	L	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
7	Putri Shinta W. N.	X - MIPA 4	P	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
8	Nurul Arief M.	X - MIPA 4	L	1	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
9	Nur Rahma Dwi A.	X - IPS 1	P	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	Nabila	X - MIPA 4	P	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	4	2	4	1	2	2	4	1	1
11	Dita Natasya A. B.	X - MIPA 4	P	1	1	5	4	3	3	1	1	4	1	4	3	3	1	3	1	1	1	1	3	5	1	1	1
12	Fiola Deri Prima P.	X - MIPA 4	P	1	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
13	Mifta	X - MIPA 4	L	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	Erika Aprilia R.	X - MIPA 4	P	1	1	5	3	4	3	4	3	5	1	1	4	2	1	1	3	1	1	1	3	3	1	4	1
15	Silvy Milda P.	X - MIPA 4	P	1	1	4	2	3	4	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
16	Firda Ayu Nur A.	X - MIPA 4	P	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
17	Dian Retno I.	X - MIPA 4	P	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Umar Faidhur R.	X - MIPA 4	L	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	3
19	Ajeng Rizqita	X - MIPA 5	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	Fahmy Martha	X - MIPA 5	L	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Maudy Dwi C.	X - MIPA 2	P	1	4	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
22	Asfatul Ukhriyah	X - MIPA 2	P	1	1	4	2	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
23	Aini Nur Habibah	X - MIPA 2	P	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1
24	Ajilan Fauza F	X - MIPA 2	L	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	5	3	3
25	Anggia Ashabirina	X - MIPA 2	P	1	1	4	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
26	Risa Pramesti	X - MIPA 2	P	1	1	4	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
27	M. Rafi Setiadi	X - IPS 1	L	5	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3
28	Cindy Shafa A.	X - IPS 3	P	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

LAMPIRAN 7																											
Data Kano Fungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
29	Anisya Novi S.	X - IPS 3	P	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
30	Astrid Eka	X - IPS 3	P	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
31	Salsa Bella	X - IPS 3	P	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
32	Errica Dwi O.	X - MIPA 2	P	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
33	Melia Anggraeni	X - MIPA 2	P	2	1	2	3	4	4	3	3	3	1	1	2	4	1	1	1	4	4	1	2	1	2	3	4
34	Fatimah Kurnia W.	X - MIPA 2	P	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
35	Erina Riski Y.	X - MIPA 2	P	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
36	Gatra Wahyu W.	X - MIPA 5	L	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
37	Putra Adhitya	X - MIPA 2	L	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	M. Yachya	X - IPS 2	L	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
39	Pramudika K. W.	XI - MIPA 6	L	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2
40	Ahmad Nadimas Z.	XI - MIPA 3	L	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	Veronica Ammanda N.	XI - IPS 1	P	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1
42	Hanis Zulfami	XI - IPS 1	L	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1
43	Pricha Olivian D.	XI - MIPA 5	P	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	1	1
44	Shinta Amyrul D.	XI - MIPA 5	P	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
45	Asrofi Taufiqurrahman	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
46	Reza Adriansyah	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
47	Dzikrullah Akbar	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
48	Satria Aji P.	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
49	Shaisha Mulia Insani	XI - MIPA 5	P	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
50	Isdayantri M. S.	XI - MIPA 5	P	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2
51	Luqman Azhar P. S.	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
52	Cut Anisya F.	XI - MIPA 3	P	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	3
53	Kiky Arya Putri Lestari	XI - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	4	4
54	Anaztasya Taris	XI - MIPA 3	P	3	3	4	3	2	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3
55	Titik Dwi Novianti	XI - MIPA 6	P	3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
56	Widyanti	XI - BB 1	P	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2

LAMPIRAN 7																											
Data Kano Fungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
57	Nur Afni C.	XI - BB 1	P	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2
58	Rizma Azwani	XI - BB 1	P	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
59	Cindy Meilania	XI - BB 1	P	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1
60	Rizky Dwi R.	XI - BB 1	P	1	1	2	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
61	Dian Kartika Sari	XI - BB 1	P	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	1
62	Venira Firdausi Nuzula	XI - BB 1	P	1	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
63	Junia F.	XI - BB 1	P	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	1	4	5	4	3	1
64	Alsyaifa Sandy W	XI - MIPA 3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	Achmad Absi S.	XI - IPS 7	L	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
66	Citra Ayu Dwi S.	XI - MIPA 3	P	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2
67	Fauzan Al-Kahfi	XI - MIPA 6	L	1	2	3	1	3	3	1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	Amayyah Owa S.	XII - MIPA 2	P	4	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	5	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2
69	Maumah Tri A.	XII - MIPA 2	P	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1
70	Nadya Rahmawati	XII - MIPA 2	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	Habibah Nur A.	XII - MIPA 2	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	Rofi'atul Muhimmah N.	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Siti Khoirun Nisak	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Vina Rahayuningsih	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	Ajihad Abdy M	XII - IPS 3	L	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1
76	M. Aldy S.	XII - MIPA 2	L	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	Febby Melinia	XII - MIPA 2	P	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
78	Nurul Fitriyani	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Putri Dwi N. N.	XII - MIPA 2	P	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1
80	Mochammad Nurcholis	XII - IPS 3	L	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	1	1	2	1	1	2	1	2
81	Hanif Rahmat S.	XII - MIPA 2	L	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
82	Abdul Shofa	XII - MIPA 2	L	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
83	Rachmad Ubaidillah	XII - IPS 3	L	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4
84	Evan Agung Junio	XII - MIPA 1	L	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	1	2	1

LAMPIRAN 7																											
Data Kano Fungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
85	Early Jasmine Gardina	XII - MIPA 1	P	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2
86	Linggom Situmorang	XII - MIPA 1	L	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
87	Selly Maghfiroh	XII - MIPA 1	P	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
88	Pitra Bhagas Kara	XII - MIPA 3	L	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
89	Revaldy Arie Pradana	XII - MIPA 3	L	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
90	Auliah Lifada	XII - MIPA 4	P	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
91	Retno Hadiningtyas	XII - MIPA 4	P	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
92	Teguh Dharmawan	XII - MIPA 4	L	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1
93	Thobib Fahrizal	XII - MIPA 5	L	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
94	Arvian Dani Nugroho	XII - MIPA 6	L	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1
95	Fina Wafaul Chusna	XII - MIPA 6	P	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
96	Alda Oktavia N.	XII - IPS 1	P	3	4	2	2	4	2	1	2	2	2	3	2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	Ade Aisyah Nurul A.	XII - IPS 1	P	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3
98	Nurlita Dwi Cahyani	XII - IPS 1	P	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1
99	Sayyidah N. A.	XII - IPS 1	P	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
100	Tivana Ayuditya	XII - IPS 1	P	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
Total Jumlah				186	210	222	195	213	203	202	193	247	183	189	234	193	181	193	183	185	185	164	230	216	184	180	181
Persepsi Rata-rata				1.9	2.1	2.2	2.0	2.1	2.0	2.0	1.9	2.5	1.8	1.9	2.3	1.9	1.8	1.9	1.8	1.9	1.9	1.6	2.3	2.2	1.8	1.8	1.8

LAMPIRAN 8																											
Data Kano Disfungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M. Fikri	X - MIPA 1	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Rafi Nurimansyah	X - IPS 1	L	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	1	1	5	5
3	Uscita Aprilia H.	X - MIPA 1	P	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	5
4	Putri Irdayang I.	X - IPS 1	P	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4
5	Valencia D. Luy S.	X - IPS 1	P	2	5	2	5	2	2	2	2	3	4	5	5	2	2	2	2	5	3	5	1	1	5	5	5
6	M. Fahrezi R.	X - IPS 1	L	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Putri Shinta W. N.	X - MIPA 4	P	4	5	3	2	5	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	3	3	3	5	2	1	5	2	5
8	Nurul Arief M.	X - MIPA 4	L	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	2	2	5	3	5	2	4	2	3	5
9	Nur Rahma Dwi A.	X - IPS 1	P	4	5	2	5	2	5	4	5	2	5	5	5	2	5	2	2	5	2	5	2	1	2	5	5
10	Nabila	X - MIPA 4	P	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	Dita Natasya A. B.	X - MIPA 4	P	4	5	2	5	5	5	2	3	2	2	5	5	5	3	5	2	5	2	5	2	2	2	5	5
12	Fiola Deri Prima P.	X - MIPA 4	P	3	4	5	4	5	2	3	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	2	5	4	2	2	5	5
13	Mifta	X - MIPA 4	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Erika Aprilia R.	X - MIPA 4	P	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5
15	Silvy Milda P.	X - MIPA 4	P	4	2	5	5	5	5	2	3	2	2	5	2	3	5	4	2	3	2	5	4	2	2	5	5
16	Firda Ayu Nur A.	X - MIPA 4	P	2	3	2	5	2	5	2	5	2	3	5	2	2	1	5	5	5	2	2	4	1	2	5	5
17	Dian Retno I.	X - MIPA 4	P	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2
18	Umar Faidhur R.	X - MIPA 4	L	4	5	5	5	5	5	3	3	4	2	5	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	4	5	4
19	Ajeng Rizqita	X - MIPA 5	P	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	Fahmy Martha	X - MIPA 5	L	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	Maudy Dwi C.	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Asfatul Ukhriyah	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	Aini Nur Habibah	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5
24	Ajilan Fauza F	X - MIPA 2	L	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	Anggia Ashabirina	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
26	Risa Pramesti	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
27	M. Rafi Setiadi	X - IPS 1	L	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3
28	Cindy Shafa A.	X - IPS 3	P	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

LAMPIRAN 8																											
Data Kano Disfungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
29	Anisya Novi S.	X - IPS 3	P	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	1	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5
30	Astrid Eka	X - IPS 3	P	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
31	Salsa Bella	X - IPS 3	P	2	5	5	5	5	5	2	2	1	3	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2
32	Errica Dwi O.	X - MIPA 2	P	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
33	Melia Anggraeni	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
34	Fatimah Kurnia W.	X - MIPA 2	P	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	Erina Riski Y.	X - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
36	Gatra Wahyu W.	X - MIPA 5	L	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
37	Putra Adhitya	X - MIPA 2	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	M. Yachya	X - IPS 2	L	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
39	Pramudika K. W.	XI - MIPA 6	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Ahmad Nadimas Z.	XI - MIPA 3	L	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Veronica Ammanda N.	XI - IPS 1	P	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
42	Hanis Zulfami	XI - IPS 1	L	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1
43	Pricha Olivian D.	XI - MIPA 5	P	4	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	3	5	5
44	Shinta Amyrul D.	XI - MIPA 5	P	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
45	Asrofi Taufiqurrahman	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
46	Reza Adriansyah	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
47	Dzikrullah Akbar	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
48	Satria Aji P.	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
49	Shaisa Mulia Insani	XI - MIPA 5	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
50	Isdayantri M. S.	XI - MIPA 5	P	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
51	Luqman Azhar P. S.	XI - IPS 1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
52	Cut Anisya F.	XI - MIPA 3	P	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
53	Kiky Arya Putri Lestari	XI - IPS 1	P	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4
54	Anaztasya Taris	XI - MIPA 3	P	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	5	5	3	2	2	3	5	2	5	3	3	3	2	1
55	Titik Dwi Novianti	XI - MIPA 6	P	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4
56	Widyanti	XI - BB 1	P	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

LAMPIRAN 8																											
Data Kano Disfungsional																											
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																							
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
57	Nur Afni C.	XI - BB 1	P	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
58	Rizma Azwani	XI - BB 1	P	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Cindy Meilania	XI - BB 1	P	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1
60	Rizky Dwi R.	XI - BB 1	P	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5
61	Dian Kartika Sari	XI - BB 1	P	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Venira Firdausi Nuzula	XI - BB 1	P	2	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Junia F.	XI - BB 1	P	1	2	4	3	5	1	1	2	3	4	1	2	5	4	3	2	4	3	1	2	4	3	4	5
64	Alsya Sandy W	XI - MIPA 3	P	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4
65	Achmad Absi S.	XI - IPS 7	L	1	4	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Citra Ayu Dwi S.	XI - MIPA 3	P	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
67	Fauzan Al-Kahfi	XI - MIPA 6	L	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5
68	Amayyah Owa S.	XII - MIPA 2	P	2	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
69	Maumah Tri A.	XII - MIPA 2	P	2	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
70	Nadya Rahmawati	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	Habibah Nur A.	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	Rofi'atul Muhimmah N.	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Siti Khoirun Nisak	XII - MIPA 2	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Vina Rahayuningsih	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	Ajihad Abdy M	XII - IPS 3	L	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	M. Aldy S.	XII - MIPA 2	L	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
77	Febby Melinia	XII - MIPA 2	P	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	Nurul Fitriyani	XII - MIPA 2	P	2	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Putri Dwi N. N.	XII - MIPA 2	P	1	1	3	1	1	1	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Mochammad Nurcholis	XII - IPS 3	L	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
81	Hanif Rahmat S.	XII - MIPA 2	L	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
82	Abdul Shofa	XII - MIPA 2	L	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
83	Rachmad Ubaidillah	XII - IPS 3	L	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Evan Agung Junio	XII - MIPA 1	L	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 8																												
Data Kano Disfungsional																												
Data Resonden				Pertanyaan Kuesioner																								
No	Nama	Kelas	L/P	Tangibles						Reliability						Responsiveness				Assurance				Emphaty				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
85	Early Jasmine Gardina	XII - MIPA 1	P	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
86	Linggom Situmorang	XII - MIPA 1	L	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	Selly Maghfiroh	XII - MIPA 1	P	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
88	Pitra Bhagas Kara	XII - MIPA 3	L	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	
89	Revaldy Arie Pradana	XII - MIPA 3	L	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
90	Auliah Lifada	XII - MIPA 4	P	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	
91	Retno Hadiningtyas	XII - MIPA 4	P	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	
92	Teguh Dharmawan	XII - MIPA 4	L	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
93	Thobib Fahrizal	XII - MIPA 5	L	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
94	Arvian Dani Nugroho	XII - MIPA 6	L	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
95	Fina Wafaul Chusna	XII - MIPA 6	P	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	
96	Alda Oktavia N.	XII - IPS 1	P	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
97	Ade Aisyah Nurul A.	XII - IPS 1	P	5	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	
98	Nurlita Dwi Cahyani	XII - IPS 1	P	5	5	2	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
99	Sayyidah N. A.	XII - IPS 1	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
100	Tivana Ayuditya	XII - IPS 1	P	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
Total Jumlah				350	419	370	375	378	380	372	370	352	380	428	416	382	384	379	383	441	370	430	383	376	374	420	423	
Persepsi Rata-rata				3.5	4.2	3.7	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7	3.5	3.8	4.3	4.2	3.8	3.8	3.8	3.8	4.4	3.7	4.3	3.8	3.8	3.7	4.2	4.2	

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Persepsi:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QUE1	167.7900	613.218	.315	.743
QUE2	167.6500	614.250	.316	.743
QUE3	168.6500	607.947	.369	.741
QUE4	167.8600	610.909	.472	.741
QUE5	167.7600	598.366	.698	.735
QUE6	167.9200	603.771	.540	.738
QUE7	167.6000	599.475	.739	.735
QUE8	167.7500	610.008	.551	.740
QUE9	167.9100	608.204	.468	.740
QUE10	167.6300	605.367	.619	.738
QUE11	167.6300	603.670	.525	.738
QUE12	168.0700	603.258	.501	.738
QUE13	167.7800	596.173	.713	.734
QUE14	167.5400	608.514	.534	.740
QUE15	167.5500	601.402	.661	.736
QUE16	167.4500	605.543	.610	.738
QUE17	167.4200	600.751	.645	.736
QUE18	167.4800	601.020	.666	.736
QUE19	167.4000	604.525	.642	.738
QUE20	167.6100	607.917	.482	.740
QUE21	167.3500	606.391	.558	.739
QUE22	167.4600	610.029	.503	.740
QUE23	167.4000	605.899	.627	.738
QUE24	167.4800	603.080	.602	.737
Total	85.6200	157.713	1.000	.910

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Harapan:

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QUE1	181.3900	782.806	.325	.752
QUE2	181.3600	777.990	.412	.750
QUE3	182.1500	766.997	.461	.747
QUE4	181.5900	774.224	.508	.749
QUE5	181.5300	768.130	.627	.747
QUE6	181.5700	766.046	.624	.746
QUE7	181.3500	765.907	.719	.746
QUE8	181.4700	764.252	.722	.745
QUE9	181.6500	766.836	.662	.746
QUE10	181.2700	768.906	.650	.747
QUE11	181.3700	759.023	.749	.743
QUE12	181.7100	765.602	.594	.746
QUE13	181.4200	760.549	.738	.744
QUE14	181.3700	764.235	.758	.745
QUE15	181.2700	760.401	.848	.743
QUE16	181.1400	768.263	.686	.747
QUE17	181.2000	764.364	.687	.745
QUE18	181.2700	765.755	.698	.746
QUE19	181.2500	764.230	.752	.745
QUE20	181.3900	765.412	.724	.745
QUE21	181.1000	772.293	.656	.748
QUE22	181.2800	773.699	.619	.748
QUE23	181.1900	772.115	.610	.748
QUE24	181.3200	764.321	.715	.745
TOTAL	92.6300	200.033	1.000	.943

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Kepentingan:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QUE1	176.1200	708.854	.474	.744
QUE2	175.8400	714.055	.429	.745
QUE3	176.5100	703.182	.510	.742
QUE4	175.9100	711.032	.587	.744
QUE5	175.8300	712.001	.620	.744
QUE6	176.0400	712.402	.546	.744
QUE7	175.8000	710.465	.642	.743
QUE8	175.9400	713.512	.590	.745
QUE9	176.0600	704.259	.684	.741
QUE10	175.7600	705.800	.698	.741
QUE11	175.8100	703.469	.649	.741
QUE12	176.0100	706.353	.600	.742
QUE13	175.9200	701.913	.695	.740
QUE14	175.7500	711.866	.547	.744
QUE15	175.5300	708.797	.721	.742
QUE16	175.5800	707.115	.672	.742
QUE17	175.6500	706.674	.674	.742
QUE18	175.4900	706.798	.712	.742
QUE19	175.6200	708.985	.626	.743
QUE20	175.7700	710.704	.590	.744
QUE21	175.2500	717.967	.544	.746
QUE22	175.5400	714.029	.570	.745
QUE23	175.4600	713.524	.636	.744
QUE24	175.5300	716.433	.536	.746
TOTAL	89.7600	184.891	1.000	.930

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Fungsional:

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QUE1	93.1400	1340.303	.499	.752
QUE2	92.9000	1319.505	.675	.747
QUE3	92.7800	1358.598	.256	.756
QUE4	93.0500	1360.008	.283	.756
QUE5	92.8900	1348.947	.362	.754
QUE6	92.9700	1355.019	.336	.755
QUE7	92.9800	1309.656	.800	.745
QUE8	93.0700	1316.328	.772	.746
QUE9	92.5300	1324.817	.688	.748
QUE10	93.1700	1312.668	.787	.746
QUE11	93.1100	1315.392	.716	.746
QUE12	92.6600	1330.813	.580	.750
QUE13	93.0700	1311.904	.783	.745
QUE14	93.1900	1312.458	.780	.746
QUE15	93.0700	1310.187	.744	.745
QUE16	93.1700	1312.304	.746	.746
QUE17	93.1500	1313.341	.771	.746
QUE18	93.1500	1317.725	.724	.747
QUE19	93.3600	1318.152	.754	.747
QUE20	92.7000	1324.293	.688	.748
QUE21	92.8400	1317.752	.690	.747
QUE22	93.1600	1308.600	.791	.745
QUE23	93.2000	1315.354	.780	.746
QUE24	93.1900	1315.105	.766	.746
TOTAL	47.5000	344.980	1.000	.949

LAMPIRAN 9

Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Kuesioner Disfungsional:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	25

Item-Total Statistics

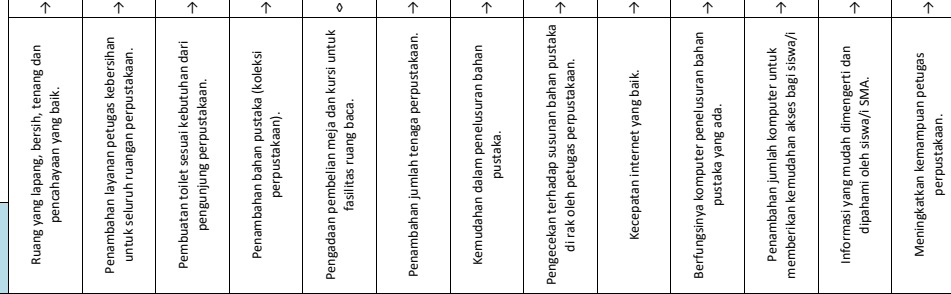
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QUE1	183.2000	1425.818	.559	.749
QUE2	182.5100	1410.475	.750	.746
QUE3	183.0000	1429.859	.463	.750
QUE4	182.9500	1427.240	.505	.750
QUE5	182.9200	1420.074	.524	.748
QUE6	182.9000	1425.828	.499	.749
QUE7	182.9800	1406.505	.771	.745
QUE8	183.0000	1416.101	.682	.747
QUE9	183.1800	1409.886	.736	.746
QUE10	182.9000	1408.030	.801	.745
QUE11	182.4200	1424.852	.607	.749
QUE12	182.5400	1422.877	.648	.748
QUE13	182.8800	1412.006	.770	.746
QUE14	182.8600	1408.162	.788	.745
QUE15	182.9100	1415.861	.755	.747
QUE16	182.8700	1413.044	.753	.746
QUE17	182.2900	1431.137	.632	.750
QUE18	183.0000	1415.939	.716	.747
QUE19	182.4000	1420.525	.667	.748
QUE20	182.8700	1419.306	.690	.748
QUE21	182.9400	1420.966	.597	.748
QUE22	182.9600	1412.402	.702	.746
QUE23	182.5000	1424.717	.647	.749
QUE24	182.4700	1423.302	.654	.748
TOTAL	93.3500	369.684	1.000	.948

No. Responden	LAMPIRAN 10 Hasil Olah Data Kano Model																							
	Pertanyaan Kuesioner																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	M	O	M	M	O	M	M	O	M	M	O	M	M	M	M	M	O	M	M	M	O	M	M	M
2	A	O	M	M	M	M	A	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	R	R	O	O
3	A	O	M	A	M	M	M	A	I	M	O	M	A	O	A	A	O	O	O	I	I	A	O	O
4	A	O	A	A	A	M	O	A	I	A	O	M	A	O	A	A	O	O	O	I	I	A	A	A
5	A	O	A	M	A	A	A	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	Q	Q	O	O	O
6	A	O	A	A	A	M	A	A	I	A	O	M	A	A	A	A	A	A	A	I	I	I	A	A
7	A	O	A	A	M	A	A	A	I	A	O	M	M	A	A	A	A	A	O	I	Q	O	I	O
8	A	O	M	M	M	M	M	M	R	M	M	M	M	A	A	A	O	A	O	I	I	A	A	O
9	A	O	A	M	A	M	A	O	A	M	O	M	A	M	A	A	O	A	O	I	Q	A	O	O
10	A	O	M	A	A	M	A	M	M	A	M	M	O	O	M	M	M	M	O	M	I	M	O	O
11	A	O	R	M	M	M	A	A	I	A	M	M	M	A	M	A	O	A	O	I	R	A	O	O
12	A	A	M	A	M	A	A	M	I	M	M	A	A	M	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
13	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
14	A	O	Q	M	M	M	M	M	R	A	O	M	M	A	A	M	O	A	O	I	I	A	I	O
15	A	A	M	M	M	M	A	A	I	A	M	A	A	M	A	A	A	A	O	I	I	A	O	O
16	A	A	A	M	A	M	A	M	I	A	M	A	A	R	O	O	O	A	A	A	R	A	O	O
17	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	R	R	R	R	I	I
18	A	O	M	M	M	M	A	A	I	A	O	A	A	A	A	A	A	A	A	I	I	A	O	I
19	I	I	I	I	I	I	R	R	R	I	R	I	R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
20	R	R	R	I	R	I	Q	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
21	O	M	M	M	O	O	I	A	I	I	O	A	A	A	A	A	A	I	I	A	A	A	A	A
22	O	O	M	M	M	O	A	A	I	A	M	I	A	A	A	A	A	A	I	I	A	A	A	A
23	M	M	M	O	M	M	A	I	I	A	O	M	A	A	A	A	I	I	A	I	I	A	O	O
24	M	M	M	O	M	M	A	I	I	A	O	I	A	A	A	A	I	I	A	I	A	R	I	I
25	O	O	M	M	M	O	A	I	I	A	O	I	A	A	A	A	A	A	I	I	A	A	A	A

No. Responden	LAMPIRAN 10 Hasil Olah Data Kano Model																							
	Pertanyaan Kuesioner																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
26	O	O	M	M	M	O	A	I	I	A	O	I	A	A	A	A	A	A	I	I	A	A	A	A
27	Q	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	O	I	M	I	I	I
28	A	M	I	I	A	I	I	I	I	O	I	I	I	M	O	O	O	O	O	I	O	O	O	O
29	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I	I	I	R	R	R	R	I	I	M	M	M	M	M	M
30	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
31	A	O	M	M	O	M	A	A	R	A	O	O	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	A	A
32	A	O	A	A	M	A	A	A	M	M	O	O	M	O	O	A	O	M	O	I	A	O	O	M
33	M	O	M	M	M	M	I	I	I	A	O	I	I	A	A	A	I	I	A	I	A	I	I	I
34	M	O	M	I	M	A	A	M	I	M	M	I	O	O	O	O	M	M	A	O	O	M	M	M
35	M	M	O	O	M	O	M	A	I	O	O	I	O	O	A	O	O	I	O	A	O	A	O	A
36	A	O	M	M	M	M	A	M	I	A	A	M	A	A	A	A	O	A	O	I	A	A	A	A
37	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
38	O	M	O	A	O	A	M	I	O	O	O	M	M	O	A	A	O	A	O	M	M	M	O	O
39	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
40	O	O	M	M	O	M	O	Q	M	O	O	Q	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
41	A	I	I	A	A	A	I	I	I	A	A	A	A	A	A	A	I	I	I	I	A	A	A	A
42	Q	Q	Q	Q	I	I	Q	Q	Q	Q	I	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	I	I	Q	I	Q
43	A	O	A	A	M	M	A	M	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	I	O	O
44	M	O	A	M	O	M	A	O	I	M	I	A	A	A	A	A	O	A	O	M	M	A	O	O
45	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
46	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
47	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
48	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
49	A	A	A	I	I	A	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
50	I	I	I	I	A	I	A	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I

No. Responden	LAMPIRAN 10 Hasil Olah Data Kano Model																							
	Pertanyaan Kuesioner																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
51	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	O	O
52	A	O	A	A	A	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	A	O	I	M	M	M	M
53	I	I	I	I	I	I	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	I	I
54	I	I	I	I	R	Q	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	O	I	I	A	I	R
55	M	M	I	I	I	M	I	A	I	A	O	M	A	A	A	A	O	A	A	A	M	I	I	I
56	I	I	M	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
57	I	O	M	M	M	M	M	I	M	I	I	I	I	I	I	I	M	O	M	M	O	A	O	M
58	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I
59	I	Q	Q	I	I	I	Q	I	I	I	Q	I	I	I	Q	Q	I	I	Q	I	Q	Q	Q	Q
60	A	O	M	M	M	M	O	A	I	A	O	A	O	O	O	O	O	A	O	I	I	O	O	O
61	I	M	M	M	M	M	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I	I	A
62	A	Q	I	I	I	I	M	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O
63	R	I	R	I	Q	R	R	I	R	I	R	I	Q	I	R	I	I	I	Q	I	R	I	I	O
64	I	M	I	I	M	I	M	I	I	M	I	I	I	I	M	I	M	I	I	M	I	M	I	I
65	Q	I	I	Q	Q	Q	I	I	I	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
66	I	I	I	M	M	I	M	M	I	I	I	I	M	I	I	I	M	I	M	O	I	I	O	M
67	A	I	I	A	R	I	A	A	I	I	A	I	O	M	M	O	Q	Q	O	O	O	Q	O	O
68	I	M	M	A	O	I	O	I	M	M	A	Q	M	M	M	M	I	I	M	M	M	M	M	M
69	I	M	M	I	O	I	I	A	I	A	I	M	M	A	A	O	O	O	O	I	M	I	I	A
70	A	O	Q	Q	Q	Q	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
71	A	O	Q	Q	Q	Q	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
72	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
73	M	Q	O	O	O	O	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
74	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
75	O	I	I	I	I	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	I	A	I	I	I	I	A	A	A	A

No. Responden	LAMPIRAN 10 Hasil Olah Data Kano Model																							
	Pertanyaan Kuesioner																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
76	Q	Q	Q	Q	R	Q	A	Q	Q	Q	I	R	Q	Q	Q	Q	A	Q	Q	Q	A	Q	Q	Q
77	I	I	I	I	I	I	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
78	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
79	Q	Q	I	Q	Q	Q	A	O	O	O	O	M	A	A	A	A	M	M	M	M	O	O	O	O
80	O	M	O	O	A	O	A	A	A	A	O	M	M	O	R	R	O	O	M	O	O	M	O	M
81	I	O	I	O	O	M	O	O	M	O	A	I	I	I	M	O	O	O	A	M	A	O	A	I
82	M	M	M	R	R	R	M	I	Q	R	Q	I	M	I	M	I	Q	I	Q	I	Q	R	M	I
83	R	I	I	I	I	I	Q	Q	Q	Q	Q	Q	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
84	I	A	M	A	A	I	I	A	I	A	A	A	A	I	M	M	A	A	O	A	I	A	I	A
85	O	I	O	I	A	I	I	I	I	O	A	M	A	I	I	M	M	A	A	A	O	M	O	M
86	I	I	M	A	O	O	A	A	A	A	I	A	I	A	A	I	O	O	O	O	M	M	M	M
87	A	I	I	M	A	A	M	A	O	M	I	M	I	A	A	O	M	I	A	M	O	I	I	A
88	A	M	M	A	M	A	I	I	A	O	O	I	I	O	I	M	M	A	A	A	M	I	O	A
89	I	M	M	O	O	I	A	I	I	O	O	A	I	A	I	M	M	O	A	O	I	A	M	I
90	A	M	I	A	M	O	I	I	O	A	I	M	I	A	A	M	I	M	A	A	M	M	A	I
91	A	I	I	M	I	O	I	A	A	M	M	M	I	A	A	I	M	O	A	M	I	O	A	M
92	A	I	A	A	I	O	O	A	A	I	O	I	A	M	M	O	M	M	O	M	A	O	M	O
93	I	A	A	M	I	O	M	I	A	A	I	O	I	M	A	I	O	A	M	M	I	A	M	M
94	A	I	A	A	O	O	A	M	O	A	O	O	I	I	A	I	M	I	O	A	O	M	A	A
95	I	I	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	I	I	M	M	M	M	M	M
96	I	M	M	M	M	M	O	M	I	I	M	I	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
97	O	O	I	A	A	A	A	M	I	I	A	M	A	A	I	A	O	M	O	A	A	I	A	M
98	M	O	I	M	O	A	O	O	I	O	O	A	O	O	I	O	O	A	O	M	O	A	M	O
99	M	M	M	M	O	A	A	A	I	I	I	M	M	M	I	M	O	A	O	M	O	O	M	M
100	O	O	M	M	O	M	I	I	M	O	A	O	I	A	O	O	M	I	O	O	I	O	O	I

[illegible]

Customer Requirement	Ruang yang pencahayaan	Penambahan untuk seluruh	Pembuatan pencahayaan	Penambahan pencahayaan	Pengadaan pencahayaan	Penambahan pencahayaan	Kemudahan pencahayaan	Pengecekan terdapat di rak olel	Kecepatan pencahayaan	Berfungsinya pencahayaan	Penambahan memberikan kenyamanan	Informasi yang dipaparkan	Meningkatkan
Lokasi yang mudah dijangkau	○		■				▲						
Kebersihan pada lingkungan perpustakaan	■	○	■		▲								
Tersedianya fasilitas toilet yang memadai	■	■	○										
Tersedianya bahan pustaka yang lengkap				○			■						
Tersedianya ruang baca dan tempat duduk yang memadai	▲				○								
Tersedianya jumlah tenaga perpustakaan yang memadai						○							
Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan		■	■	■	■	○		■	■	■	■	■	○
Kualitas bahan pustaka yang ada				○			▲	■					
Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka				■		○		○	▲	■			
Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak				■		■	○	○					■
Pengunjung perpustakaan dapat mengakses informasi secara online				■			○		○	■	■		
Kecepatan tindakan pustakawan pada saat ada keluhan dari siswa/i						○	■						○
Petugas pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan siswa/i						○	▲	■				■	○
Petugas pustakawan selalu siap menanggapi permintaan siswa/i						○	▲					■	○
Jumlah	1.44	0.83	1.18	1.88	0.48	5.28	1.52	2.36	0.65	0.72	0.34	0.90	3.90
Persentase	6.70%	3.86%	5.51%	8.76%	2.24%	24.58%	7.09%	10.98%	3.01%	3.34%	1.60%	4.18%	18.17%
Urutan Prioritas	6	9	7	4	12	1	5	3	11	10	13	8	2

BIODATA PENULIS



Penulis lahir 27 tahun yang lalu di Jakarta pada tanggal 23 April 1991 dari pasangan Ayah dan Ibu keturunan Jawa-Sunda. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari MI. Wachid Hasjim Sedati, SMP Negeri 1 Sedati dan SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo. Setelah lulus dari SMA Negeri 1 Gedangan, penulis melanjutkan pendidikan di bangku kuliah dengan mengikuti Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN) pada tahun 2009 dan berhasil diterima di Jurusan Teknik Kelautan, Fakultas Teknologi Kelautan ITS Surabaya. Selama masa perkuliahan penulis aktif di beberapa organisasi baik intra kampus maupun ekstra kampus. Pelatihan terakhir yang pernah diikuti penulis yaitu sistem manajemen standard internasional ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 27001 dan PAS 200. Setelah lulus dari Sarjana, penulis mencari pengalaman di dunia kerja selama satu tahun di perusahaan lokal EPC (*Engineering, Procurement, and Construction*) PT. Bakrie Construction Cilegon, Banten. Kemudian penulis melanjutkan studi di bidang Magister Manajemen Teknologi (MMT-ITS) Surabaya dan mengambil bidang keahlian Manajemen Industri. Selama menempuh studi di MMT-ITS, penulis juga pernah bekerja di perusahaan multi nasional yang berada di Surabaya bidang *power energy* di PT. GE Power Solutions Indonesia. Karir berikutnya yang ditempuh penulis adalah mengabdikan pada salah satu perusahaan milik Negara (BUMN) di PT. Barata Indonesia sebagai *piping engineer*.

E-mail : siswanto.oe@gmail.com

=====

Halama ini Sengaja Dikosongkan

=====